

ISSN 2218-2470

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ

ХАРКІВСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ ІМЕНІ В. Н. КАРАЗІНА

**«SOCIOПРОСТІР:
МІЖДИСЦИПЛІНАРНИЙ ЕЛЕКТРОННИЙ ЗБІРНИК
НАУКОВИХ ПРАЦЬ
З СОЦІОЛОГІЇ ТА СОЦІАЛЬНОЇ РОБОТИ»
№8 (2019)**

Заснований 2010 року

Харків 2019

У збірнику представлені результати теоретичних та емпіричних досліджень соціальних проблем сучасного суспільства українських науковців, викладачів, аспірантів, а також практиків соціальної сфери.

В сборнике представлены результаты теоретических и эмпирических исследований социальных проблем современного общества украинских ученых, преподавателей, аспирантов, а также практиков социальной сферы.

The book presents the results of theoretical and empirical studies of social problems in modern society of Ukrainian scientists, lecturers, post-graduate students and also practitioners of social sphere.

Затверджено до розповсюдження через мережу Інтернет рішенням Вченої ради Харківського національного університету імені В. Н. Каразіна (Протокол № 6 від 27 травня 2019 р).

РЕДАКЦІЙНА КОЛЕГІЯ:

Горбунова-Рубан Світлана Олександрівна – головний редактор, кандидат соціологічних наук, професор, ХНУ імені В. Н. Каразіна;

Євдокимова Ірина Анатоліївна – заступник головного редактора, кандидат соціологічних наук, доцент, ХНУ імені В. Н. Каразіна;

Бутиліна Олена Вікторівна – кандидат соціологічних наук, доцент, ХНУ імені В. Н. Каразіна;

Вакуленко Світлана Миколаївна – кандидат соціологічних наук, доцент, ХНУ імені В. Н. Каразіна;

Завгородня Ніна Миколаївна – кандидат педагогічних наук, доцент, ХНУ імені В. Н. Каразіна;

Косуля Ірина Юріївна – кандидат соціологічних наук, координатор проекту «Підтримка українських громад у зв'язку зі збільшенням кількості внутрішньо переміщених осіб» Ініціативи інфраструктурної програми для України Німецької федеральної компанії Deutsche Gesellschaft für Internationale Zusammenarbeit (GIZ);

Плахова Олена Миколаївна – кандидат соціологічних наук, доцент, ХНУ імені В. Н. Каразіна;

Садрицька Світлана Валеріївна – кандидат соціологічних наук, доцент, ХНУ імені В. Н. Каразіна;

Сичова Вікторія Вікторівна – доктор наук з державного управління, професор, ХНУ імені В. Н. Каразіна;

Яковенко Тетяна Володимирівна – кандидат соціологічних наук, доцент, ХНУ імені В. Н. Каразіна;

Болгова Лариса Віталіївна – директор департаменту праці та соціальної політики Харківської міської ради;

Левченко Ірина Володимирівна – начальник Управління праці та соціальних питань, заступник директора Департаменту праці та соціальної політики Харківської міської ради;

Мохнач Ольга Миколаївна – заступник начальника управління соціального захисту населення – начальник відділу розвитку ринку соціальних послуг Управління праці та соціальних питань Харківської міської ради;

Мироненко Ірина Пантеліївна – директор Московського територіального центру соціального обслуговування (надання соціальних послуг) міста Харкова;

Шингарєва Олена Віталіївна – віце-президент Харківської міської громадської організації інвалідів «Креавита», член виконавчого комітету Харківської міської ради, голова великої громадської ради щодо формування соціальної політики в м. Харкові, заступник голови комітету забезпечення доступності маломобільних груп населення до об'єктів соціальної та інженерно-транспортної інфраструктури.

Вітківська Інна Миколаївна – технічний редактор, викладач, ХНУ імені В. Н. Каразіна.

Адреса редакційної колегії:

61022, Харків, майдан Свободи, 6, Харківський національний університет імені В.Н. Каразіна, соціологічний факультет, кафедра соціології управління та соціальної роботи, к. 348.

Тел.: (057) 707-54-03

e-mail: socioprostir@karazin.ua

<http://www.sociology.kharkov.ua/index.php/ua/socioprostir-ua>

<http://periodicals.karazin.ua/socioprostir>

Редакція публікує матеріали, не завжди поділяючи погляди їх авторів

©Харківський національний університет імені В.Н. Каразіна, оформлення, 2019

ЗМІСТ

РОЗДІЛ 1. ТЕОРІЯ ТА МЕТОДОЛОГІЯ ДОСЛІДЖЕНЬ СОЦІАЛЬНИХ ПРОБЛЕМ

Катаєв С. Л. Зарубіжний досвід соціальної освіти в аспекті компетентнісного підходу 4

РОЗДІЛ 2. СОЦІАЛЬНА ПОЛІТИКА, СОЦІАЛЬНА РОБОТА

Бутиліна О. В. Особливості управління персоналом організацій, які надають соціальні послуги 8

Ільчук Л. І. Якість обслуговування отримувачів соціальних послуг, які перебувають у складних життєвих обставинах: наукові підходи 12

Максимовська Н. О. Антидискримінаційні практики в соціальній роботі: анімаційний підхід 20

РОЗДІЛ 3. НАУКОВІ ПОШУКИ МОЛОДИХ

Черевата Д. Ю. Невербальна поведінка респондентів як джерело додаткової інформації під час опитувань (на прикладі емпіричного етапу проекту «Масова свідомість в зоні воєнного конфлікту») 25

РОЗДІЛ 4. ПАМ'ЯТІ АНДРЮЩЕНКО А. І.: НАУКОВІ ПУБЛІКАЦІЇ

Андрющенко А. І., Яковенко Т. В. Соціальна логістика як механізм оптимізації управління соціальною сферою: теоретико-методологічний аспект 30

Андрющенко А. І., Горбунова-Рубан С. О. Підготовка соціальних працівників в Україні: проблеми та шляхи їх вирішення 35

Андрющенко А. І., Вітковська І. М. Соціальна відповідальність: теоретико-методологічний аспект 41

Андрющенко А. І., Євдокимова І. А. Соціальна напруженість на підприємствах: теоретико-методичний аспект аналізу 46

РОЗДІЛ 5. ПАМ'ЯТІ АНДРЮЩЕНКО А. І.: СПОГАДИ

Мурадян О. С. Людина з дуже великим серцем... 54

Євдокимова І. А. Людина, зі смертю якої кафедра багато втратила 55

Горбунова-Рубан С. О. Дивовижна жінка, Вчитель з великої літери 56

Сичова В. В. Людина, відсутність якої є надто відчутною 57

Бутиліна О. В. Спогади про Алісу Іллівну Андрющенко 60

Вітковська І. М. Взірець освіченості, доброти, делікатності й такту ... 61

Калагін Ю. А. Пам'яті Аліси Іллівни 62

Хижняк О. В. Єдність соціологічної науки і практики: уроки університетського викладача 63

Бойко В.О. Аліса Іллівна як життєвий тренер 65

Сухініна Д. Г. Людина з великої літери 67

УДК 364.371

Катаев С. Л.

доктор социологических наук, профессор,
профессор кафедры социологии и социальной
работы
Классического частного университета,
г. Запорожье

ЗАРУБЕЖНЫЙ ОПЫТ СОЦИАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ В АСПЕКТЕ КОМПЕТЕНТНОСТНОГО ПОДХОДА

Обсуждается опыт осуществления социального образования в Англии по материалам периодического издания журнала «Social Education». Отмечается, что под социальном образованием понимается совокупность видов практической подготовки школьников для выработки компетентности в различных социальных ситуациях жизни человека, таких как защита гражданских прав, взаимодействие с правоохранительными органами и муниципальными организациями, общение в социальных сетях. Обращается внимание на роль социального образования для формирования различных видов жизненной компетентности.

Ключевые слова: социальное образование, жизненная компетентность, зарубежный опыт, журнал «Social Education».

Обговорюється досвід здійснення соціальної освіти в Англії за матеріалами періодичного видання журналу «Social Education». Відзначається, що під соціальною освітою розуміється сукупність видів практичної підготовки школярів для вироблення компетентності в різних соціальних ситуаціях життя людини, таких як захист цивільних прав, взаємодія з правоохоронними органами та державними організаціями, спілкування в соціальних мережах. Звертається увага на роль соціальної освіти для формування різних видів життєвої компетентності.

Ключові слова: соціальна освіта, життєва компетентність, зарубіжний досвід, журнал «Social Education».

The experience of social education in England based on the materials of the periodical “Social Education” magazine is discussed. It is noted that social education is understood as a set of types of practical training for schoolchildren to develop competence in various social situations of a person’s life, such as the protection of civil rights, interaction with law enforcement agencies and municipal organizations, communication in social networks. Attention is paid to the role of social education for the formation of various types of life competence.

Keywords: social education, vital competence, foreign experience, magazine «Social Education».

Социальное образование является одним из направлений социальной педагогики. В задачи социального образования входит практическая подготовка школьников и студентов к решению жизненных вопросов, которые могут встретиться в различных ситуациях.

Социальное образование – это общее наименование для группы социально ориентированных видов практической подготовки и выработки компетентности в различных социально значимых ситуациях жизни человека. Например, вопросы элементарного санитарного просвещения и выработок навыков первичной медицинской помощи, вопросы защиты гражданских прав, проблемы взаимоотношений с представителями различных этических групп, экологические проблемы, взаимодействия с правоохранительными органами, половое воспитание, вопрос этики и нравственности, проблематика жизнедеятельности в местах проживания, социальная безопасность на дороге и т.д.

Цель статьи – рассмотреть зарубежный опыт социального образования и связь его с формированием жизненных компетенций по материалам специальной периодики.

Обсуждение проблемы в литературе. Проблемы социального образования и связь его с формированием жизненной компетентности учащегося обсуждаются специалистами в области социальной педагогики, социальной работы, социологии. В Англии выпускается журнал «Social Education», посвященный проблемам социального образования [1]. В Украине проблемы социального образования рассматривали И. Зверева, Л. Тюття, И.Иванова, Р. Козубовский и др.

Исследование социальной компетентности личности осуществляли ученые: Д. Бех, Н. М. Бибик, Н. В. Гавриш, Н. В. Гончарова-Горская, И. Г. Ермаков, А. В. Мудрик, Л. В. Сохань, М. Д. Степаненко, В. В. Цветков и др.

Учебный предмет под названием «Социальное образование» входит в программы обучения школьников и студентов некоторых стран, в частности в Англии. В журнале «Social Education» обсуждаются методы использования материалов по тематике социального образования в классе, информация о новейших учебных технологиях в этой области, обзоры средств массовой информации по данной тематике, исследования по темам, связанным с социальным образованием, планы уроков, которые могут быть применены к различным дисциплинам.

Каждый номер посвящается какой-либо одной проблеме социального образования. Например, майский (2018 г.) номер журнала посвящен проблеме медиаграмотности и методам общения в сетях [2]. В частности, в номере содержатся статьи о методах изучения законов, обучение с помощью документов, о серфинге в сети, о распознавании ложной информации в сети и медиаинфации. Отмечается, что если ученики станут вовлеченными гражданами, они должны научиться задавать вопросы о точности, достоверности и предвзятости, а также размышлять о своих собственных предубеждениях. Создание средств массовой информации в классе на занятиях по социальному образованию - это идеальный способ научить учащихся быть по-настоящему медиаграмотными. Анализируя артефакты популярной культуры, учащиеся вырабатывают навыки критической грамотности. Такие занятия помогают молодым людям развивать способность оценивать точность и достоверность онлайн-информации.

Для выработки навыков объективной оценки социальных явлений полезно проводить учебные социологические исследования. Они вырабатывают осторожное отношение к своему субъективному мнению и побуждают более внимательно оценивать социальные явления.

Социальное образование призвано вырабатывать навыки социальных отношений, направлено на конкретное изучение общества.

На занятиях уделяется внимание выработке эмпатии, сочувственного отношения к социально неблагополучным гражданам. В одной из статей содержится материал о стигме, с которой сталкиваются молодые люди, испытывающие трудности в области психического здоровья.

Для ознакомления с различными процедурами судебного, административного, хозяйственного характера для учащихся организуют экскурсии на судебные заседания, в пенитенциарные заведения, в мэрию, на промышленные предприятия и т.п. Учат создавать собственные учредительные документы для общественных и хозяйственных организаций.

Различные кейсы рассматриваются как теоретически, так и практически. Например, выбирается кейс подачи жалобы в суд на человека, который нанес вам оскорбление. Вначале рассматриваются соответствующие законы, которые регулируют этот вид отношений. Затем в игровой форме осуществляются все процедуры, которые необходимы для рассмотрения жалобы в суде. Практическая часть заключается в посещении зала судебного заседания, где проходит суд по аналогичной проблеме.

Социальное образование может включать элементы социального анализа для лучшего понимания общественных процессов и явлений. Социальный анализ - это совокупность исследовательских операций по выявлению причин и факторов социальных явлений, это изучение социальных аспектов различных видов человеческой деятельности, оценка социальных показателей развитости общества. Социальный анализ - общее наименование для целого ряда аспектов изучения общества и включает в себя: демографический анализ, социологический анализ, региональный, экологический и т. п.

В одном из последних номеров журнала содержатся методические материалы для выработки у учащихся углубленного понимания мировоззренческих настроений в обществе с помощью анализа больших данных [3].

В одной из статей обращается внимание на контроль результатов обучения [4]. Подчеркивается, что для социального образования необходимы специфически методы оценки знаний и навыков, которые учитывают не только формальные моменты, но и способность понимать разные аспекты социальных отношений. Отмечается, что для каждого ключевого этапа учебы оцениваются результаты обучения для знания и понимания по каждому из установленных аспектов, а именно таких

аспектов: комунікативний, емоціональний, освітальний, екологічний, моральний, фізичний, сексуальний, соціальний, духовний, професіональний.

Редакція журналу відзначає, що дане видання містить баланс теоретичного змісту та практичних ідей освіти.

Зарубіжний досвід соціального освіти може сприяти вдосконаленню методів компетентної педагогіки, готуючої учасників до практичної діяльності.

Концепцію формування життєвої компетентності учасників пропонує А. Кузьміна. [5] Вона визначила наступні теоретико-методичні основи формування життєвої компетентності, які містять: концепцію, структурно-функціональну модель, критерії ефективності, соціально-педагогічні умови формування життєвої компетентності.

Фактори соціального впливу на формування життєвої компетентності - це проблематика соціології виховання. Соціологія виховання - це не тільки сукупність емпіричних методів дослідження тих чи інших аспектів виховального процесу, але більш широко - виявлення соціальних механізмів, детермінуючих педагогічний процес, виявлення соціальних факторів, впливаючих на нього. До них А. Кузьміна відносить: вплив оточуючого середовища, вплив суспільного ладу та типу культури суспільства, вплив статусу та статі осіб [5, с. 12]. Компетентність визначається як система обґрунтованих знань особистості, предметної орієнтованості та здатності до розв'язання проблем та досягнення успіху в діяльності [5, с. 13].

Соціальною компетентністю А. Кузьміна визначає як «сукупність мотиваційних, когнітивних та операційних показувачів, створюючих фасилітаційну площину для успішної інтеграції особистості в сучасне суспільство». [5, с. 13].

Життєва компетентність є сукупністю особистісної та соціальної компетентності, як міра залучення людини до соціальної діяльності та її особистісного ставлення до предмету цієї діяльності [5, с. 13].

На процес формування життєвої компетентності, за думкою А. Кузьмінної, впливають наступні особливості: вплив негативних стереотипів соціального поведіння, формувалась поза інтернату, проявлення соціальної депривації, особливості організації виховального процесу [5, с. 53].

Культура життєвого самостворення - це усвідомлення себе суб'єктом власного життя та щастя, вміння приймати рішення та нести відповідальність за власне поведіння та дії. Базова культура орієнтована на особисті значимі цінності: громадянське поведіння, праця та матеріальне забезпечення, взаємини з людьми та сімейне благополуччя та подібне.

Кожному виду компетентності відповідає відповідний зміст.

Н. Глєбова звертає увагу на зв'язок компетентності з відповідальністю. В структурі соціальної відповідальності як складової соціальної компетентності вона пропонує виділяти наступні елементи:

- усвідомлення суб'єктом своєї соціальної ролі та необхідності діяти згідно з вимогами соціальної групи;
- постійний самоконтроль суб'єкта за своїми діями з урахуванням їх наслідків для себе та інших;
- самоаналіз та самооцінка власних дій особистістю на основі суспільно значимих критеріїв; - особиста мотивація до соціально активної діяльності [6].

Соціальне освітання учасників сприяє виробленню практичних життєвих компетентностей. Соціальне освітання вимагає постійної актуалізації, щоб учасники могли освоювати навички в здійсненні сучасних соціальних практик. В вдосконаленні соціального освіти може допомогти зарубіжний досвід та зокрема матеріали журналу «Social Education».

ЛИТЕРАТУРА:

1. Social Education – [Електронний документ].-Адрес доступу - <https://www.socialstudies.org/publications/socialeducation>
2. Social Education May/June 2018 (vol. 82 no. 3)
3. Social Education March/April 2018 (vol. 82 no. 2)
4. Social Education September 2018 (vol. 82 no. 4)
5. Кузьміна О. В. Методичні аспекти формування життєвої компетентності учнів старших класів загальноосвітніх шкіл інтернатів Слов'янськ: Слов'ян. держ. пед. ун-т, 2011. 354 с.

«SOCIOПРОСТІР: the interdisciplinary online collection of scientific works on sociology and social work», №8 (2019)

«SOCIOПРОСТІР: междисциплинарный электронный сборник научных работ по социологии и социальной работе», №8 (2019)

«SOCIOПРОСТІР: міждисциплінарний електронний збірник наукових праць з соціології та соціальної роботи», №8 (2019)

6. Глебова Н.І. Соціальна компетентність майбутнього галузевого фахівця в соціально-суб'єктному соціологічному дискурсі – [Електронний документ] – Адреса пошука: <http://habitus.od.ua/journals/2018/6-2018/9.pdf>

УДК 331.108.26

Бутиліна О. В.

кандидат соціологічних наук, доцент,
доцент кафедри соціології управління та
соціальної роботи
соціологічного факультету
Харківського національного університету
імені В. Н. Каразіна

ОСОБЛИВОСТІ УПРАВЛІННЯ ПЕРСОНАЛОМ ОРГАНІЗАЦІЙ, ЯКІ НАДАЮТЬ СОЦІАЛЬНІ ПОСЛУГИ

Стаття присвячена аналізу особливостей управління організаціями, які надають соціальні послуги. Відзначено, що система управління персоналом у визначених організаціях повинна розроблятися з урахуванням зовнішнього й внутрішнього середовища, специфіки роботи та професійних ризиків фахівців. Запропоновано напрями роботи з персоналом, які ґрунтуються на особистісних потребах співробітників та цілях організації. Зазначено, що ці напрями мають включати роботу з навчання персоналу, систему розподілу навантаження та комплексну мотивацію.

Ключові слова: персонал, людські ресурси, зовнішнє середовище організації, внутрішнє середовище організації, організації, які надають соціальні послуги, управління персоналом, професійні ризики.

Статья посвящена анализу особенностей управления организациями, предоставляющими социальные услуги. Отмечается, что система управления персоналом в данных организациях должна разрабатываться с учетом внешней и внутренней среды, специфики работы и профессиональных рисков специалистов. Предложены направления работы с персоналом, которые основываются на личностных потребностях сотрудников и целях организации. Отмечается, что эти направления должны включать работу по обучению персонала, систему распределения нагрузки и комплексную мотивацию.

Ключевые слова: персонал, человеческие ресурсы, внешняя среда организации, внутренняя среда организации, организации, предоставляющие социальные услуги, управление персоналом, профессиональные риски.

The article is about analysis of features of organization providing social services. It is noted that the staff management system in these organizations should be developed taking into account the external and internal environment, the specifics of the work and professional risks of specialists. It is supposed directions of work with staff that are based on the personal needs of employees and the purposes of the organization. It is noted that these directions should include work on staff training, system of load distribution and comprehensive motivation.

Key words: staff, human resources, external environment of organization, internal environment of organization, organizations providing social services, staff management, professional risks.

Кожна організація, як цілісна система, наділена власною унікальністю, особливістю, відмінністю від інших. Багато зовнішніх чинників та специфічних умов визначають спільні проблеми та загальні тенденції у функціонуванні певних типів організацій. Але є один фактор, який не можна ігнорувати, і від якого часто залежить успіх чи невдачі всієї системи – це люди, фахівці, персонал організації. Історія менеджменту ґрунтується на ідеї раціонального й ефективного управління людьми, розробці таких методів впливу, які забезпечили б досягнення цілей організації в повному обсязі та у встановлені строки. Однак універсальних засобів, однаково ефективних для всіх організацій, не винайдено. І якщо виробничі компанії, які декларують цілі максимізації прибутку, орієнтовані на застосування економічних важелів впливу на продуктивність роботи співробітників, то організації, які надають соціальні послуги і переважно є некомерційними, «вимушені» застосовувати комплекс інших засобів.

© Бутиліна О. В., 2019

Актуальність. В умовах сучасного суспільства, де коло споживачів соціальних послуг та категорій осіб, які потребують допомоги, збільшується та ускладнюється, кількість та різноманітність організацій, які працюють із різними категоріями клієнтів, стає значною. На сьогоднішній день основними надавачами соціальних послуг можуть бути: державні та комунальні установи, недержавні організації та фізичні особи. Актуальним для всіх типів організацій, які надають соціальні послуги, постає питання розробки ефективної системи управління персоналом, адже для них важливим є не тільки якість послуги, що виробляється, але й збереження кількості та якісних професійних показників співробітників.

Теорія і практика управління персоналом має значну історію. Видатні менеджери та науковці (Ф. У. Тейлор, Г. Гантт, Е. Мейо, Ф. Гілберт і Л. Гілберт, А. Файоль та ін.) запроваджували нові методи впливу на працівників з метою підвищення ефективності роботи компаній. Наприкінці ХХ століття більшість менеджерів та керівників починають усвідомлювати те, що успішність їхніх організацій залежить від людини, здатної до саморозвитку, підвищення рівня освіти й кваліфікації, накопичення практичних навичок і досвіду. Вивченню питання управління людськими ресурсами присвячені роботи таких вітчизняних та зарубіжних вчених, як М. Армстронг [1], В. Верба, О. Гавриш, Л. Довгань [2], О. Зайченко та В. Кузнецова, Т. Комісарова, В. Красношапка, Є. Матвійшин, В. Никифоренко, М. Соколова та ін. Дослідження В. Андрущенка, М. Головатого, Л. Лескової [3], М. Лукашевича й М. Туленкова, Є. Комарова та А. Войтенко спрямовані на вивчення різних аспектів управління соціальною сферою та соціальною роботою.

Втім, на наш погляд, у науковій літературі недостатньо висвітлена проблема управління фахівцями в організаціях соціального спрямування, зокрема, в установах, що надають соціальні послуги. Тому *основним завданням статті є* розкрити специфіку роботи персоналу в організаціях, що надають соціальні послуги, та запропонувати деякі заходи оптимізації управлінського впливу.

Визначення особливостей управління персоналом в організаціях, що надають соціальні послуги, необхідно розпочати з аналізу наступних характеристик: внутрішнє та зовнішнє середовище організації, специфіка діяльності співробітників та професійні ризики фахівців.

Зовнішнє середовище уявляє собою сукупність чинників, які прямо чи опосередковано впливають на діяльність організації й перебувають поза її межами. Для організацій визначеного типу, чинниками прямого впливу будуть виступати, по-перше, «споживачі соціальних послуг» строкатий контингент клієнтів соціальної роботи люди, що опинились у складних життєвих обставинах та не можуть самостійно їх подолати. Переважно це особи, які, звертаючись до соціальної служби за допомогою, розраховують отримати не тільки конкретну послугу (реабілітація, консультація, патронаж тощо), але й підтримку, розуміння, співчуття. Отже, саме «споживачі» послуг визначають специфіку роботи фахівців, які надають кваліфіковану допомогу, це високий рівень емоційності стосунків та емпатія працівників. Другим чинником прямого впливу можна вважати «конкурентів», тобто організації, які надають аналогічні послуги. На відміну від економічного змісту, конкуренція серед організацій, що надають соціальні послуги може проявлятися в підходах до роботи та різноманітності заходів, спрямованих на певну категорію клієнтів. Так, наприклад, якщо проаналізувати діяльність районних територіальних центрів соціального обслуговування м. Харкова, то можна відзначити, що поряд із обов'язковими відділеннями, які в них представлені (відділення соціальної допомоги вдома, надання адресної натуральної допомоги та соціально-побутової адаптації) успішно функціонують різноманітні додаткові гуртки та клуби, що утворились на базі цих відділень (Клуб активного довголіття, Університет третього віку, гурток шиття та ремонту одягу; періодично організуються екскурсії у зоопарк та музеї міста тощо) [4]. Третя складова зовнішнього середовища прямого впливу – це інститути та соціальні групи, які виявляють реальну чи потенційну зацікавленість діяльністю організації та можуть вплинути на її результати. До них відносяться державні та місцеві органи влади, аудиторські фірми, громадські організації, ЗМІ.

Зовнішніми чинниками непрямого впливу виступають економічне, політичне, соціальне, науково-технологічне та міжнародне середовище. Варто відзначити, що ці фактори сьогодні суттєво впливають як на кількість споживачів даного виду послуг, так і на фінансування організацій. Військовий конфлікт на Сході країни значно поповнив контингент клієнтів – це тимчасово переміщені особи, військові, що повернулись із зони АТО, сім'ї, що втратили годувальника тощо. Відповідно, з'являються нові потреби клієнтів, постають гострі проблеми, ускладнюється емоційний контекст роботи фахівців соціальних служб.

Внутрішнє середовище організації – це ситуаційні чинники, що виникають всередині організації, та, переважно, є наслідком управлінських рішень. «Люди в організації – це ресурс, що постійно змінюється. Працівники набувають досвід, підвищують рівень власної освіти й кваліфікації,

проявляють нові здібності. Отже практика управління людськими ресурсами має базуватись на постійному моніторингу цих властивостей співробітників» [5, с. 245].

Люди, що працюють в організаціях і з організаціями, це найголовніший фактор, урахування якого вимагає не тільки використання наукового підходу, а й мистецтва його застосування в конкретних ситуаціях. Отже, основа стабільного й продуктивного внутрішнього середовища організації складається із двох взаємозалежних елементів: персонал сукупність фахівців, що виконують певні професійні функції, та система управління персоналом як комплекс заходів із організації спільної праці співробітників з метою досягнення загальноорганізаційних цілей.

Специфіка роботи фахівців в організаціях, які надають соціальні послуги, як зазначалось вище, обумовлена переважно високим емоційним навантаженням, вимогливістю з боку клієнтів. До того, «особи, що надають соціальні послуги, зобов'язані: сумлінно надавати соціальні послуги особам, які перебувають у складній життєвій ситуації; керуватися у своїй діяльності основними принципами надання соціальних послуг; поважати гідність громадян; не допускати негуманних і дискримінаційних дій щодо громадян, які одержують соціальні послуги; надавати особам, які обслуговуються, повну інформацію про зміст і види соціальних послуг; зберігати в таємниці інформацію, отриману в процесі виконання своїх обов'язків, а також інформацію, яка може бути використана проти особи, що обслуговується» [6, с. 34].

З огляду на визначену специфіку варто зазначити, що практична діяльність фахівців пов'язана із певними професійними ризиками. До них відносяться: ризики професійної деформації, професійної втоми та синдрому емоційного вигорання. Дослідженню цього питання присвячені наші попередні публікації.

Таким чином, аналіз зовнішнього та внутрішнього середовища організації, характеру діяльності та професійних ризиків фахівців організацій, що надають соціальні послуги, дозволяє визначити специфіку управлінської діяльності. Практика управління персоналом ґрунтується на вирішенні двох питань: «1. Які конкретні потреби та інтереси мають працівники? Чого вони очікують від роботи в організації?; 2. Чого очікує організація від конкретного працівника та від колективу працівників? Які цілі з використання персоналу ставить перед собою керівництво організації, і які умови воно прагне для цього створити?» [7, с. 101]. Враховуючи складність професійної діяльності фахівців, про що зазначалось вище, окрім традиційних вимог, які висувають співробітники до роботи (гідні умови та рівень оплати праці), вкрай актуальною для працівників соціальної сфери є потреба збереження емоційно-почуттєвого балансу, що попередить виникнення й розвиток професійних ризиків. Організація, в свою чергу, прагне від спеціалістів виконання формальних вимог, зазначених у відповідних документах.

Виходячи із зазначеного вище, можна припустити, що цілі та потреби працівників та керівництва організацій не завжди збігаються. Покладати відповідальність за це виключно на керівників організацій не можна. Недостатнє фінансування та надвеликі обсяги роботи фахівців (наприклад, значне збільшення кількості тимчасово переміщених осіб, яке спостерігалось з 2014 року, внаслідок військових дій на Сході) є чинниками зовнішнього середовища, які не залежать від стану самої організації. Отже, управлінський вплив на співробітників має бути диференційованим, тобто спрямованим на задоволення індивідуальних потреб особи, групових інтересів, так і на вирішення загальноорганізаційних завдань.

Система управління персоналом в організаціях, що надаються соціальні послуги, на наш погляд, має включати наступні напрямки: по-перше, періодичне навчання, обмін досвідом, підвищення кваліфікації, професійне спілкування співробітників організації. Це один із дієвих засобів попередження та подолання професійних деформацій та синдрому емоційного вигорання. Така робота доцільна, як з позиції професійного зростання особи, так і з боку врівноваження її емоційного стану, а отже, задовольняє індивідуальні потреби фахівців. По-друге, керівництво організації має запровадити систему раціонального розподілу навантаження працівників та розробити відповідну систему контролю за виконанням визначених об'ємів роботи. Це вкрай важливо в умовах перенавантаження працівників. Такий захід має спрацювати як профілактика професійної втоми співробітників та сприятиме підвищенню лояльності персоналу через закріплення поважного ставлення до керівництва. Третім напрямком мусить стати комплексна система стимулювання праці. Визнання та заохочення такої важкої праці як самим керівництвом, так і спільнотою неодмінно вплине на якість послуг, що надаються соціально вразливим категоріям громадян, що у свою чергу позитивно відзначиться на образі організації в громадській думці. Ці заходи пов'язані як із індивідуальними, так і загальноорганізаційними цілями й завданнями. «Коли мова йде про управління персоналом, то необхідно пам'ятати, що потенціал характеризується не рівнем підготовки соціального працівника у

даний момент до зайняття тієї чи іншої посади, а його можливостями в довгостроковій перспективі – із врахуванням віку, освіти, практичного досвіду, ділових якостей, рівня мотивації» [8, с. 131]. Тому ефективна система управління персоналом в організаціях соціального спрямування можлива за умови врахування дії вище описаних чинників та диференційованого підходу до визначення й задоволення індивідуальних й загальноорганізаційних цілей.

Специфіка управління персоналом організацій, які надають соціальні послуги, визначається комплексом зовнішніх і внутрішніх чинників: економічна й політична ситуація в країні; особливості проблем клієнтів – споживачів соціальних послуг, їхня кількість; професіоналізм та мотивація співробітників організацій, їх емоційний стан та стосунки з оточуючими та ін. Поряд із традиційними прийомами управлінського впливу для визначеного типу організацій актуальності набувають заходи із навчання та обміну професійним досвідом між фахівцями, програми комплексної мотивації й стимулювання праці та розподіл навантаження й контроль виконання. Система управління персоналом має ґрунтуватись на визначенні й узгодженні інтересів та потреб працівників з цілями й завданнями організації.

Література:

1. Армстронг М. Стратегическое управление человеческими ресурсами: Пер. с англ. – М.: ИНФРА-М, 2002. – 328 с.
2. Довгань Л. Є., Каранай Ю. В., Сімченко Н. О. Сучасні технології управління людськими ресурсами організації: Монографія. – К.: Центр учбової літератури, 2009. – 320 с.
3. Лескова, Л.Ф. Особливості управління персоналом організації соціальної сфери / Л.Ф. Лескова // Вісник Чернігівського національного педагогічного університету імені Т. Г. Шевченка. Серія: Педагогічні науки. - Чернігів: ЧНПУ, 2012. - Текст. Т. 2. Вип. 104. - С. 187-191.
4. Территориальные центры социального обслуживания (предоставления социальных услуг). Электронный ресурс. – Режим доступа: <https://kharkov.info/place/gosudarstvo/territorialnye-tsentry-sotsialnogo-obsluzhivaniya-predostavleniya-sotsialnyh-uslug>.
5. Бутиліна О.В. Управління людськими ресурсами як напрямок в управлінському консультуванні / О.В. Бутиліна // Бочаровські читання: матеріали наук.-практ. конф. [з міжнар. участю], присвяч. пам'яті проф. С.П. Бочарової (м. Харків, 18 березня 2016 р.) / МВС України, Харків. нац. ун-т внутр. справ. – Харків, 2016. – С. 244-246.
6. Попова С.М., Попова Л.М. Особливості надання соціальних послуг в Україні // Європейські перспективи № 10, 2014. С. 29-36.
7. Робота з персоналом організацій: навч. посіб. / за ред. І.П. Рущенка. – Х.: Видавництво «Форт», 2013. – 460 с.
8. Бех В.П. Кадровий потенціал менеджменту соціальної роботи // Науковий часопис НПУ імені М.П.Драгоманова. Серія № 11. Соціологія. Соціальна робота. Соціальна педагогіка. Управління: Зб. наукових праць. – К.: НПУ імені М.П.Драгоманова, 2005. – Випуск 3. – С. 121-135.

УДК 364.042

ORCID iD [0000-0001-8458-9163](https://orcid.org/0000-0001-8458-9163)

Ільчук Л. І.

кандидат політичних наук, доцент,
заступник директора з наукової роботи
науково-дослідного Інституту праці і зайнятості
населення Мінсоцполітики і НАН України, м. Київ

ЯКІСТЬ ОБСЛУГОВУВАННЯ ОТРИМУВАЧІВ СОЦІАЛЬНИХ ПОСЛУГ, ЯКІ ПЕРЕБУВАЮТЬ У СКЛАДНИХ ЖИТТЄВИХ ОБСТАВИНАХ: НАУКОВІ ПІДХОДИ

В статті досліджено наукові підходи щодо якості обслуговування при наданні соціальних послуг, особливо для осіб, які перебувають у складних життєвих обставинах. Якість розглядається як рівень задоволеності споживачів послуг і визначається здебільшого цінністю цих послуг. Акцентована увага на тому, що проблема забезпечення якості має в сучасному світі універсальний характер, а її вирішення прямо впливає на розвиток та подальше функціонування соціальної сфери України. Наголошено на тому, що послугам взагалі та соціальним послугам зокрема, порівняно з товарами, притаманні певні особливості, які обов'язково потрібно враховувати при дослідженні, а саме: невідчутність; невіддільність; непостійність; недовговічність; відсутність права власності.

Ключові слова: соціальна політика; соціальна послуга; якість; якість соціальної послуги; складні життєві обставини; якість обслуговування; моніторинг та оцінка якості.

В статье исследованы научные подходы к качеству обслуживания при предоставлении социальных услуг, особенно для лиц, находящихся в сложных жизненных обстоятельствах. Качество рассматривается как уровень удовлетворенности потребителей услуг и определяется в основном ценностью этих услуг. Акцентировано внимание на том, что проблема качества имеет в современном мире универсальный характер, а ее решения напрямую влияют на развитие и дальнейшее функционирование социальной сферы Украины. Отмечено, что услугам вообще и социальным услугам в частности, по сравнению с товарами, присущи определенные особенности, которые обязательно нужно учитывать при исследовании, а именно: неосязаемость; неотделимость; непостоянство; недолговечность; отсутствие права собственности.

Ключевые слова: социальная политика; социальная услуга; качество; качество социальной услуги; сложные жизненные обстоятельства; качество обслуживания; мониторинг и оценка качества.

The article examines scientific approaches to the quality of service in the provision of social services, especially for those in difficult life situations. Quality is seen as the level of satisfaction of service users and is determined primarily by the value of these services. The attention is focused on the fact that the problem of quality has a universal character in the modern world, and its decisions directly affect the development and further functioning of the social sphere of Ukraine. It is noted that the services in general and social services, in particular, in comparison with the goods, have certain features that must be taken into account in the study, namely intangibility; inseparability; inconstancy; shortterm; lack of ownership.

Keywords: social policy; social service; quality; quality of social services; difficult life circumstances; quality of service; monitoring and quality assessment.

Актуальність роботи. В сучасних соціально-економічних та політичних умовах українського суспільства можна виділити низку чинників, що постали викликом перед існуючою системою надання соціальних послуг, і які, відповідно, актуалізують завдання щодо її оптимізації та удосконалення: це і тенденції до загального старіння населення України, і зростання показників інвалідизації населення, збільшення контингенту малозабезпечених сімей з дітьми, бездомні особи, поява нової групи внутрішньоопереміщених осіб та біженців, та інші, хто опинився в складних життєвих обставинах і не може їх самостійно подолати. Отже, стрімко зростає потреба у соціальних послугах. Тому, сьогодні система надання соціальних послуг перетворюється в потужний амортизатор, важливий інструмент

щодо підтримки вразливих груп населення. Крім того, все це відбувається на фоні реформи децентралізації, коли принципово змінюються зони відповідальності держави та органів місцевого самоврядування. Відповідно, актуалізується необхідність опрацювання та впровадження якісно нових технологій та інструментів соціальних послуг для адаптації до сучасних реалій українського суспільства. Система надання соціальних послуг має враховувати світові тенденції розвитку, реалізацію інтересів населення як споживача послуг, інтересів держави щодо розробки стратегії розвитку сфери соціальних послуг та забезпечення її реалізації на практиці шляхом вдосконалення фінансових інструментів та нормативів, інтересів недержавних організацій, що надають соціальні послуги.

Реалізація державою активної соціальної політики обумовлює необхідність удосконалення управління соціальними послугами на основі достовірної оцінки їх якості. Оцінка якості надання соціальних послуг є важливим елементом системи соціального захисту населення. Вона не тільки дозволяє здійснювати контроль якості обслуговування, надає базу для аналізу і прийняття управлінських рішень, але й забезпечує зворотній зв'язок, що є необхідним для будь-якої сталої та здатної до розвитку системи.

Соціальними послугами та визначення їх якості активно займаються органи Центральної виконавчої влади, зокрема Міністерство соціальної політики України, а саме: Директорат сім'ї та соціальної підтримки населення; Директорат соціальних послуг та інтеграції; Директорат захисту прав осіб з інвалідністю; Управління інтегрованих соціальних послуг; Управління протидії торгівлі людьми та запобігання домашньому насильству. Вони розробляють та запроваджують в практичну діяльність нормативно-правові акти щодо зазначеного питання. 16 січня 2019 року Кабінетом Міністрів України Мінсоцполітики визначено Національним координатором щодо розвитку послуги раннього втручання в Україні. Значну роботу в цьому напрямі проводили і проводять науковці, такі як: К.В. Дубич (механізми державного управління якістю соціальних послуг в Україні); Ю.В. Горемкіна (моніторинг та оцінювання ефективності якості соціальних послуг); Т.В. Сич (управління якістю соціальних послуг); О.О. Давидюк (соціологічні дослідження щодо надання соціальних послуг) та ін. Науково-дослідний Інститут праці і зайнятості населення Мінсоцполітики і НАН України виконував і виконує НДР щодо практичного аспекту оцінювання якості обслуговування отримувачів соціальних послуг, які перебувають у складних життєвих обставинах (Далі СЖО) (№ держреєстрації 0118U003500). Значну роботу щодо якості соціальних послуг проводять громадські організації такі як: Бюро соціальних та політичних розробок; МБФ Карітас України; Дитячий фонд ООН Юнісеф в Україні; Твінінг Проект тощо.

Попри значну кількість досліджень потрібно зазначити, що проблема визначення якості надання соціальних послуг залишається не вирішеною. Наразі потребує вдосконалення визначення критеріїв якості, якісних та кількісних параметрів. На сьогодні для Об'єднаних територіальних громад (Далі ОТГ) не достатньо методичних матеріалів та фінансування на покращення якості надання соціальних послуг, а відтак і фахівців з даного питання.

Метою статті є аналіз наукових підходів щодо визначення якості обслуговування отримувачів соціальних послуг, які знаходяться у СЖО для їх практичного застосування в Україні.

Соціальна політика будь-якої держави спрямована на соціальний захист різних соціальних і демографічних груп населення, особливо тих осіб, які знаходяться у СЖО. Ефективний соціальний захист – це не лише гарантовані державою соціальні виплати, а насамперед розвинена мережа соціальних послуг, які надаються з урахуванням особливостей і потреб різних категорій клієнтів. З урахуванням означеного, актуальна система соціальних послуг повинна відповідати потребам громадян і орієнтуватися на покращення якості їхнього життя [1]. Вирішальним елементом механізму підвищення рівня якості соціальних послуг є якість обслуговування клієнтів, котрі перебувають у СЖО. Чималу роль у зазначеному процесі відіграє персонал соціальних служб та закладів, адже саме він взаємодіє з клієнтами, впливає на отримувачів послуг, допомагаючи подолати різноманітні проблеми останніх, та допомагає налагоджувати тривалі зв'язки з соціальними закладами. Отже, процедура якісного обслуговування отримувачів соціальних послуг передбачає не лише дотримання законодавства, відповідних процедур, технологій та прийомів під час обслуговування, хоча, звичайно, і це дуже важливо, а й наявність відповідного рівня кваліфікації працівників соціальної служби. Звичайно, найважливішим ресурсом будь-якої організації є її працівники. І насамперед, це стосується організацій і установ, в яких поведінка і професійний рівень працівників безпосередньо впливають на якість послуг.

Останнім часом публікації щодо дослідження та оцінки рівня якості стали дуже поширеними як в науковій, так і в публіцистично-практичній літературі. Обумовлено це, здебільшого, зміною

політичного та економічного спрямування країни. Сьогодні якість із другорядного фактору стає вирішальною умовою діяльності суспільства і навіть оздоровлення економіки країни в цілому. В будь-якій організації актуальність управління якістю визначається її спрямованістю на забезпечення такого рівня якості послуг, який мав можливість повністю задовольнити всі вимоги споживача.

Отже, якість обслуговування отримувачів соціальних послуг стає своєрідною вимогою сьогодення, адже орієнтація уряду на соціум передбачає перш за все якісне розв'язання проблем найбільш вразливих верств населення: проблемних сімей із дітьми, осіб похилого віку та з інвалідністю. Дослідження якості обслуговування отримувачів соціальних послуг, які перебувають у СЖО, зазвичай починається із проведення моніторингу існуючого рівня якості. Моніторинг та оцінка проводяться з метою визначення відповідності наданих соціальних послуг державним стандартам цих послуг та потребам їх отримувача; забезпечення надання населенню гарантованих державою якісних соціальних послуг; оптимізації та удосконалення діяльності; підвищення рівня професійної компетенції соціальних працівників; виявлення та обговорення проблем, що гальмують розвиток надання соціальних послуг; дотримання встановленого рівня або підвищення рівня якості соціальних послуг, що надаються. Але, перед тим як ґрунтовно проаналізувати методи оцінки якості обслуговування та інструментарій дослідження, для кращого розуміння проблематики варто провести дослідження категоріального апарату, зокрема, дослідити категорію «якість», визначити її особливості із урахуванням предмету дослідження та дослідити такі поняття, як соціальні послуги та обслуговування отримувачів соціальних послуг.

Проблема забезпечення якості має в сучасному світі універсальний характер, а її вирішення прямо впливає на розвиток та подальше функціонування будь-якої організації. Значення поняття «якість» змінювалося з розвитком науково-технічного прогресу та еволюції поглядів численних науковців, що досліджували та досліджують якість з різних сторін. Кожен науковець, досліджуючи поняття «якість», розглядає та тлумачить його залежно від напряму дослідження, намагаючись внести новизну, уточнити існуючі підходи до визначення якості [2, С.155]. Однак, серед розмаїття визначень терміну «якість» на сьогодні єдиного підходу до тлумачення цього поняття не існує, оскільки дана категорія є багатогранною та динамічною.

Враховуючи напрям дослідження, важливо відзначити еволюцію визначення поняття «якість» провідними організаціями в галузі стандартизації та регулювання якості. Так, якщо відповідно до Державного стандарту 15467-79 якість визначалася як сукупність властивостей продукції, що зумовлюють її придатність задовольнити певні потреби у відповідності з її призначенням [3], то вже у міжнародному стандарті ДСТУ ISO 9000:2015 прописано, що організації якість продукції та послуг визначають здатністю задовольняти замовників, а також передбаченим і непередбаченим впливом на відповідні зацікавлені сторони. При чому, якість продукції та послуг охоплює не тільки їхні передбачені функції та характеристики, але також їх цінність і користь для замовника [4, С.2].

Поняття «якість послуги» дещо нове для України. Лексика цього поняття формується за рахунок поєднання двох непростих базових економічних понять: якість і послуга.

Для більшості споживачів якість послуг – поняття широке й неоднозначне, тому кожен розуміє його по-своєму та дуже часто неправильно. Справа в тому, що якість – це не окремо взята ознака, а найчастіше цілий комплекс ознак, які дозволяють у сукупності судити про послугу. При цьому частина споживачів розглядає якість у загальному, широкому розумінні, а інша – конкретні ознаки.

Фахівці з якості послуг вважають, що якість – це чітко визначена величина, її можна виміряти, проконтролювати, і тому якістю можна керувати та вдосконалювати. Зокрема, якість як «відповідність вимогам» передбачає, що до початку розробки та створення послуги було визначено набір однозначних, що можна вимірювати вимог, які гарантують її якість і контролюються на всіх етапах процесу обслуговування. Будь-які відхилення від цих вимог визначають як дефекти, тобто ознаки відсутності якості або її зниження. Якість послуг – комплексне поняття, що всебічно характеризує ефективність діяльності, стиль управління, стратегію, маркетинг та організацію надання послуг [5, С.254].

Враховуючи численні підходи до визначення та трактування поняття «якість», в статті якість розглядається як рівень задоволення споживачів послуг і визначається здебільшого цінністю цих послуг. Цінність - це здатність послуги задовольняти потреби або забезпечувати вигоди отримувача [6, С.69]. Для отримувачів соціальних послуг лише ті результати мають цінність, які відповідають їх очікуванням. Цінність, безумовно, є суб'єктивною величиною, її існування залежить від індивідуального сприйняття й специфічних потреб отримувача. І у тому випадку, якщо в отримувача соціальної послуги немає в чомусь потреби, то поліпшення компонентів, пов'язаних з якістю послуги, не зробить цю послугу потрібною.

В свою чергу, у вартість соціальної послуги для отримувачів включаються й додаткові властивості послуги, різноманітні зовнішні дефекти (наприклад, дефекти самого процесу обслуговування або недостатній рівень забезпечення процесу), незадоволені вимоги та додаткові затрати.

Автор зазначає, що соціальна послуга, як економічна категорія, є результатом виключно людської діяльності, тобто нематеріальної діяльності, дії або вигоди, яку можна запропонувати споживачу за гроші або інші цінності.

У зв'язку з цим, при визначенні якості соціальної послуги, як економічної категорії, використовувались такі її характеристики як: невідчутність; невіддільність; непостійність; недовговічність; відсутність права власності.

Коротко розглянемо зазначені характеристики. **Невідчутність** послуги означає, що її не можна продемонструвати споживачу, її неможливо оцінити за допомогою органів відчуття, які властиві людині. **Невіддільність** послуг означає, що створення і споживання послуги відбуваються одночасно - стадії її життя нерозривно пов'язані і послуга невіддільна від свого джерела. **Непостійність** послуги – це одна із характеристик послуг, яка означає, те, що її якість залежить від того, хто її надає, а також від того, коли вона надається. Якість послуги контролювати дуже важко. Як було зазначено вище, якість надання соціальної послуги залежить не тільки від характеристик даної послуги, а й від соціального працівника, його кваліфікації, психологічного стану. Однакові послуги можуть мати зовсім різні характеристики для споживача в залежності від того, який працівник буде реалізовувати соціальну послугу. Навіть найефективніші стратегії не здатні будуть приносити результат, якщо співробітники соціальних закладів будуть працювати погано і обслуговувати отримувачів соціальних послуг з низьким рівнем якості. Тобто якість надання послуги та її реалізація залежить від персоналу. **Недовговічність** послуги означає, що послугу не можливо зберегти з метою використання в майбутньому. Ця особливість впливає з невіддільності послуг, оскільки, як зазначалося, процес надання послуги та її споживання відбувається одночасно. **Відсутність права власності** означає, що споживач послуги має доступ до неї тільки протягом обмеженого періоду часу, протягом якого саме цю послугу використовує отримувач. Отримувач послуги в результаті її використання одержує певний ефект, результат від послуги, що фактично і являє собою те, чим володіє отримувач послуги. Тобто отримувач послуги володіє тільки результатом, корисним ефектом, який виникає від використання послуги [7].

З означеного вище впливає, що якість послуг неможливо перевірити попередньо, оскільки їх надання і споживання відбуваються одночасно, а вони самі характеризуються мінливістю, невідчутністю, невіддільністю об'єкта та суб'єкта (клієнт бере участь у процесі надання послуги). Потрібно зазначити, що в статті розглядається якість як виключно соціальна категорія через призму соціальних послуг та обслуговування отримувачів соціальних послуг. Перелік цих послуг визначений та затверджений наказом Міністерства соціальної політики України «Про затвердження Переліку соціальних послуг, що надаються особам, які перебувають у складних життєвих обставинах і не можуть самостійно їх подолати» і налічує 17 основних позицій [8].

Отже, якість соціальних послуг, що надаються отримувачам, які перебувають у складних життєвих обставинах, представляє собою сукупність властивостей, котрі визначають її придатність задовольняти індивідуальні потреби конкретного отримувача соціальних послуг. Вона має специфічні можливості і проявляється через певні форми, такі, як якість виконання послуг і якість обслуговування отримувачів соціальних послуг, які перебувають у СЖО (рис.1).

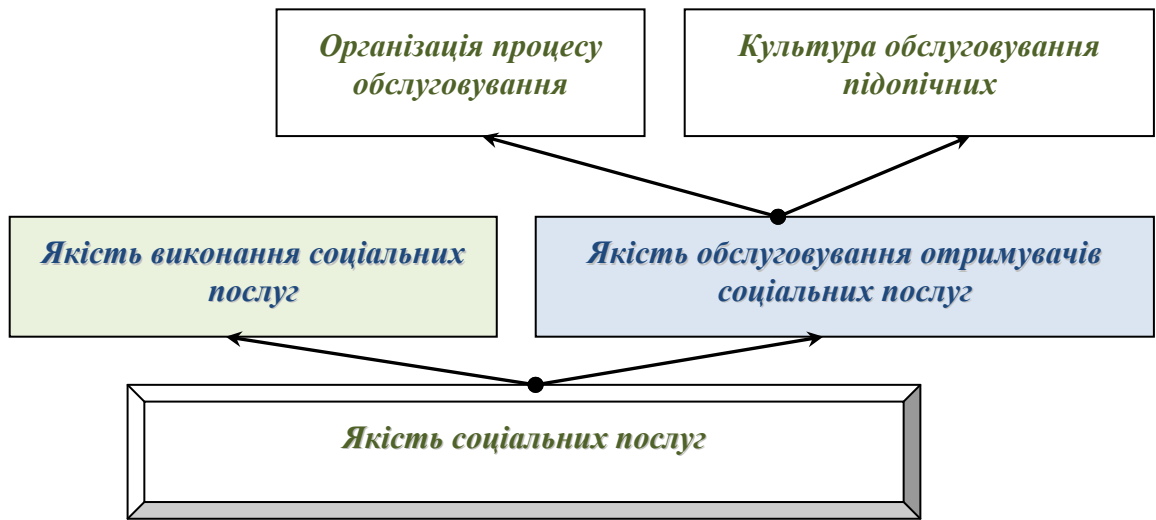


Рис. 1 - Форми прояву якості соціальних послуг, що надаються отримувачам, які перебувають у складних життєвих обставинах

Разом із тим, якість обслуговування отримувачів соціальних послуг – це ступінь відповідності властивостей процесів обслуговування конкретної потреби, яка характеризується сукупністю умов, методів і засобів, що забезпечують конкретному споживачеві можливість одержання соціальної послуги з мінімальними витратами часу і високою культурою обслуговування при оптимальних соціальних результатах обслуговування.

Питання якості обслуговування тісно пов'язано із задоволеністю від обслуговування. Можна виокремити бажані та адекватні характеристики обслуговування по відношенню до споживача. Так, бажані характеристики відображають максимально можливий рівень очікувань споживача стосовно послуги; а адекватні характеристики являють собою мінімально прийнятний рівень обслуговування (рис.2). Під час обслуговування отримувачі соціальних послуг порівнюють відчуття, отримані в процесі обслуговування, зі своїми очікуваннями. Цілком зрозуміло, якщо рівень адекватних очікувань буде перевищено, то можемо говорити про задоволеність обслуговуванням отримувачів соціальних послуг.

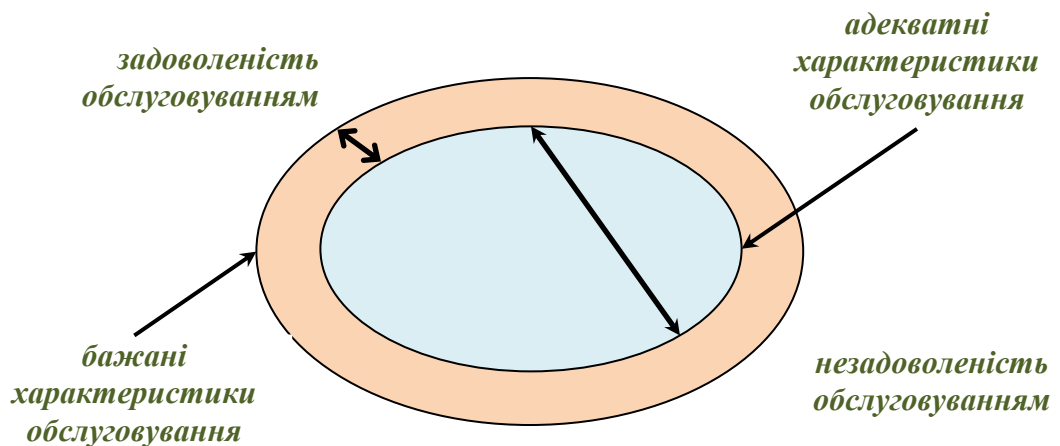


Рис. 2. - Зв'язок характеристик обслуговування та задоволеності від обслуговування отримувачів соціальних послуг

Якість обслуговування отримувачів соціальних послуг, які перебувають у складних життєвих обставинах, вміщує в собі п'ять основних складових елементів, а саме:

- якість допомоги у самообслуговуванні (навчання навичкам самообслуговування, допомога в дотриманні особистої гігієни, допомога в пересуванні по приміщенню, годування тощо);

- якість допомоги у веденні домашнього господарства (придбання та доставка продовольчих товарів, медикаментів, приготування їжі, прибирання житла, прання, прасування, ремонт одягу, фізичний супровід при переміщенні у громадських місцях, допомога в оформленні та оплаті комунальних платежів);

- якість допомоги щодо організації медичного патронажу (спостереження за станом здоров'я відповідно до медичних показань та рекомендацій лікаря, контроль за прийомом ліків за призначенням лікаря, спрямування до відповідного закладу охорони здоров'я за місцем проживання, допомога в забезпеченні технічними засобами реабілітації, навчання навичкам користування ними тощо);

- якість допомоги щодо представництва інтересів, організації взаємодії з іншими фахівцями та службами, інформуванні з питань соціального захисту (допомога в оформленні або відновленні документів, надання консультацій з питань соціального захисту, допомога у написанні заяв, скарг, веденні переговорів з питань отримання соціальних та інших послуг, консультування щодо отримання правової допомоги через центри безоплатної правової допомоги, сприяння у забезпеченні доступу до ресурсів і послуг за місцем проживання);

- якість допомоги в соціальній адаптації та реабілітації (формування та розвиток соціальних навичок, умінь та компетенцій, організація дозвілля, достатність спілкування, організація спортивно-оздоровчої, технічної та художньої діяльності, працетерапія, сприяння в утворенні соціальних зв'язків, надання психологічної допомоги, допомога в аналізі життєвої ситуації, визначенні основних проблем, шляхів їх вирішення, складання плану виходу із СЖО тощо).

Проблематика якості в цілому та вимірювання якості обслуговування зокрема, як зазначалося вище, має ярко виражену соціальну спрямованість. Необхідність поліпшення якості відображає потребу вчасно довести рівень якості послуги до рівня вимог споживачів і потребу підвищення якості самої праці. Є й інші сторони соціального аспекту цієї проблеми: забезпечення належної освіти, належного виховання, підвищення кваліфікації кадрів тощо, без чого не можна вирішити проблему підвищення якості [9, С.7].

З огляду на означене вище, варто згадати про складові високої комунікативної культури спілкування соціального працівника із його клієнтами (споживачами послуг), тобто люб'язність, тактовність, ввічливість, доброзичливість і врівноваженість [10]. А для забезпечення однаково високої якості обслуговування отримувачів соціальних послуг, які перебувають у складних життєвих обставинах, необхідно приділяти увагу шести основним персональним стандартам якісного обслуговування (рис.3).

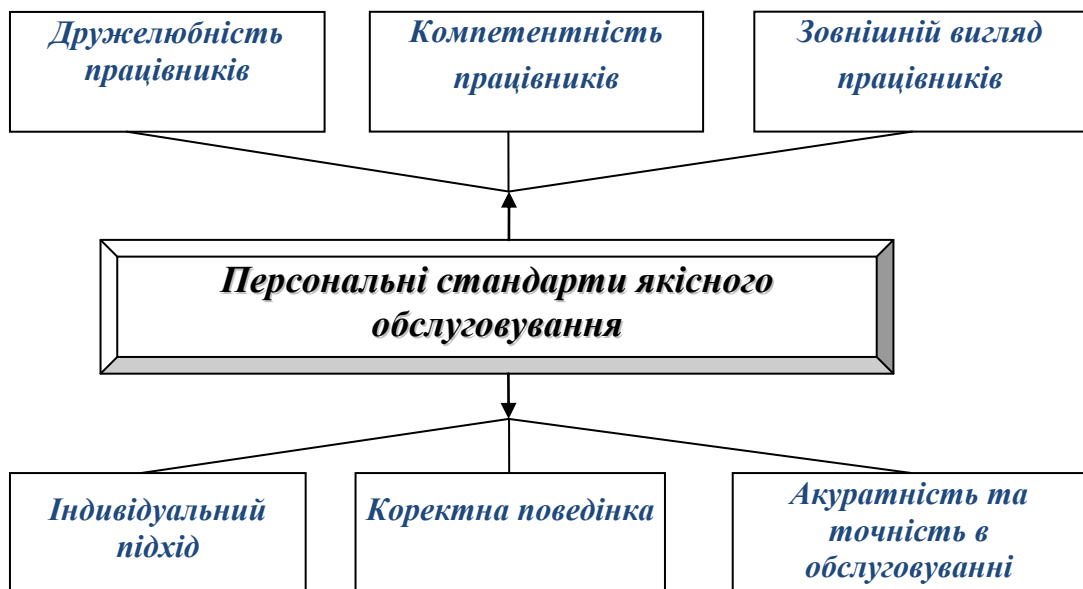


Рис. 3 - Основні персональні стандарти якісного обслуговування отримувачів соціальних послуг*
* Складено автором на основі [10]

Так, зокрема, дружелюбність працівників передбачає, що поза, міміка, жести надавача соціальних послуг повинні демонструвати відкритість, доброзичливість, бажання допомогти і бути корисним. Крім того, працівник має демонструвати зацікавленість у вирішенні проблем, які виникають у підопічних, і готовність надати професійну консультацію, дотримуючись професійного підходу та ставлячись до проблем отримувачів соціальних послуг, як до власних. Щодо компетентності, то саме вона відіграє вирішальну роль у формуванні враження про соціальну установу в цілому та про соціального працівника зокрема у отримувача соціальних послуг.

Тому працівникові соціальної установи необхідно: знати перелік соціальних послуг, що надаються в соціальній установі або у закладі соціального обслуговування; володіти інформацією щодо процедури та вимог до надання соціальних послуг і доводити її до отримувачів (консультувати, представляти інтереси тощо). Наступний персональний стандарт якісного обслуговування передбачає, що зовнішній вигляд працівників повинен відповідати прийнятним соціальним і діловим стандартам, тобто одяг повинен бути завжди в охайному стані, чистим і випрасуваним. Взуття має бути встановленого типу, чисте і в хорошому стані.

Незважаючи на те, що в державі передбачені певні стандарти (правила) надання соціальних послуг, отримувачі соціальних послуг потребують індивідуального підходу до обслуговування, котрий передбачає: поєднання високих стандартів обслуговування та індивідуального підходу щодо кожного отримувача соціальних послуг без винятку; вміння знаходити підхід до кожного клієнта, що перебуває у СЖО; вміння правильно визначати індивідуальні потреби отримувача соціальних послуг; максимально оперативну та своєчасну відповідь на запити клієнтів і врахування при плануванні послуг їх побажання.

Досліджуючи будь – який процес, доцільно проаналізувати фактори, що здійснюють вплив чи обмежують його. На практиці існує декілька підходів до класифікації факторів, що впливають на якість послуг та обслуговування. Один із класифікаційних підходів дозволяє розмежувати всю сукупність факторів на дві великі групи: об'єктивні та суб'єктивні. Об'єктивні фактори пов'язані з матеріально-технічним забезпеченням процесу надання соціальних послуг, рівнем його стандартизації, якістю підготовки документації тощо. В той же час, суб'єктивні фактори пов'язані з персоналом, його кваліфікацією, досвідом роботи, культурою. Як зазначалося вище, суб'єктивні фактори найбільше впливають на якість, хоча вони й самі суттєво залежать від об'єктивних факторів.

По відношенню до соціального закладу, що реалізує в державі соціальні послуги отримувачам (проблемним сім'ям із дітьми, особам із інвалідністю та похилого віку) виокремлюють зовнішні і внутрішні фактори, що здійснюють вплив на якість послуг та обслуговування. До зовнішніх факторів, зокрема, відносять нормативно-правове підґрунтя, наявність якого є відправною крапкою в усьому процесі забезпечення якісного обслуговування отримувачів соціальних послуг. Наступним зовнішнім фактором виступає загальнодержавна фінансова підтримка. Так, звичайно держава сьогодні переживає нелегкі часи, оскільки опинилася у скрутному фінансовому положенні. На погіршення ситуації впливають й події на сході країни. Проте, без належної загальнодержавної саме фінансової підтримки всі численні заходи щодо поліпшення якості обслуговування отримувачів соціальних послуг зводяться просто нанівець. Розглядаючи вплив наступного зовнішнього фактору, варто відмітити, що, як це не парадоксально звучить, якість обслуговування має бути керованою. Сам процес управління містить численну кількість взаємопов'язаних кроків, починаючи із процесу планування, і закінчуючи розробкою пропозицій, і являє собою процес циклічний.

Нарешті, якість обслуговування залежить й від інформаційно – роз'яснювальної роботи, адже відсутність інформації унеможлиблює надання якісних послуг отримувачам та їх оцінку.

Щодо внутрішніх факторів, то тут вплив чинять кваліфікаційні характеристики та морально-фахові якості соціальних працівників. Означене розкривається через вплив на: своєчасність та швидкість реагування при зверненнях, в тому числі й за медичною допомогою; достатність наданої допомоги; рівень професіоналізму персоналу та інше.

Використання сучасних прогресивних технологій обслуговування підопічних, які опинилися у СЖО, як окремих фактор слугує потужним європейським кроком в майбутнє, адже без новітніх технологій обслуговування важко вирватися із замкнутого кола та налагодити роботу щодо якісного обслуговування. На сьогодні, на жаль, цьому питанню майже не приділяють уваги.

Варто додати, що очікування споживачів при оцінці якості соціальних послуг базуються на основі наступних чинників: *мовних комунікацій (чутток)*, тобто тієї інформації про соціальні послуги, про яку отримувачі дізнаються від інших споживачів; *особистих потреб*. Цей чинник стосується особистості отримувача, його запитів, уявлення про якість послуг і пов'язаний із його характером,

політичними, релігійними, суспільними та іншими поглядами; *минулого досвіду*, тобто, можливо, такого роду послуги вже надавалися в минулому; *зовнішніх повідомлень (комунікації)*.

Висновки.

1. На сьогодні, існує безліч факторів, що впливають на підвищення якості послуг та обслуговування, і кожний окремих фактор має своє значення під час надання та виконання запитів отримувачів соціальних послуг.

2. Вплив факторів на якість послуг можна розглядати з різних позицій, але результат буде один — невідповідність вимог отримувачів призведе до незадоволеності від соціальної послуги в цілому та процесу обслуговування зокрема.

3. Для ефективного забезпечення якості соціальних послуг та якості обслуговування отримувачів актуальною проблемою є управління проектуванням і контролем їх якості. При цьому ключову роль має не лише виявлення внутрішніх причин, але і вивчення потреб отримувачів послуг, а також способи задоволення цих потреб. В свою чергу, заклади, для яких задоволення потреб найбільш вразливих категорій є метою та основою діяльності, зобов'язані не лише виявити внутрішні чинники, що впливають на якість послуг, але і вивчити весь комплекс запитів і потреб клієнтів, створити і реалізувати методіку і технологію, що забезпечать найбільш повне їхнє задоволення.

4. Ефективне управління якістю послуг, що надаються, є найважливішим важелем підвищення рівня обслуговування отримувачів соціальних послуг.

5. Важливою основою для підвищення якості надання соціальних послуг є розроблення та затвердження професійних стандартів для фахівців, що надають соціальні послуги. Необхідно створення єдиного реєстру як надавачів, так і отримувачів соціальних послуг. Надання соціальних послуг проводити виключно на основі соціального замовлення.

Література:

1. Звіт-моніторинг системи соціальних послуг в Україні [Електронний ресурс] / Бюро соціальних та політичних розробок. - 2015. - Режим доступу : <http://bureau.in.ua/downloads/social-reform/reportua.pdf>.

2. Осадчук О.П. Наукові підходи до визначення поняття «якість» // Наукові праці НУХТ. - 2012. - № 44. - С.155-159.

3. Управление качеством продукции. Основные понятия. Термины и определения: ГОСТ 15467-79 - М.: Изд-во стандартов, 1991. - 77 с.

4. Системи управління якістю. Основні положення та словник термінів (ISO 9000:2015, IDT): ДСТУ ISO 9000:2015. - К.: ДП «УкрНДНЦ», 2016. – 45 с. - (Національний стандарт України).

5. Артеменко В.С., Ольшанський О.В. Проблеми управління якістю послуг на підприємствах сфери обслуговування. – [Електронний ресурс]. – Режим доступу: [http://irbis-nbu.gov.ua/cgi-bin/irbis_nbu/cgiirbis_64.exe?C21COM=2&I21DBN=UJRN&P21DBN=UJRN&IMAGE_FILE_DOWNLOAD=1&Image_file_name=PDF/esprstp_2013_2\(2\)_39.pdf](http://irbis-nbu.gov.ua/cgi-bin/irbis_nbu/cgiirbis_64.exe?C21COM=2&I21DBN=UJRN&P21DBN=UJRN&IMAGE_FILE_DOWNLOAD=1&Image_file_name=PDF/esprstp_2013_2(2)_39.pdf)

6. Траченко Л. А. Послуга як об'єкт товарознавства: організація та контроль за якістю. Навчальний посібник. Видання 2-ге, виправлене та доповнене. - Одеса: ОНЕУ, 2015. - 414 с.

7. Котлер Ф. Основы маркетинга, 4-е европейское издание / Армстронг, Гари, Вонг, Вероника, Котлер, Филип, Сондерс, Джо: Пер. с англ. – М. : ООО «И.Д. Вильямс», 2010. –1200с.

8. Наказ Міністерства соціальної політики України «Про затвердження Переліку соціальних послуг, що надаються особам, які перебувають у складних життєвих обставинах і не можуть самостійно їх подолати». – [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/z1614-12>

9. Сич Т.В. Управління якістю соціальних послуг: [навч. посібник для магістрантів спец. «Управління соціальним закладом»] / Т.В. Сич; Держ. закл. «ЛНУ імені Тараса Шевченка». – Х : ООО «Цифра принт», 2016. – 252 с.

10. Єдині вимоги (стандарт) до якості обслуговування відвідувачів центрів надання адміністративних послуг. – [Електронний ресурс]. – Режим доступу: [http://old.decentralization.gov.ua/pics/attachments/yediini_vimogii_\(standart\).pdf](http://old.decentralization.gov.ua/pics/attachments/yediini_vimogii_(standart).pdf).

УДК 378.013.42

Максимовська Н. О.

доктор педагогічних наук, доцент,
доцент кафедри соціальної педагогіки Харківської
державної академії культури

АНТИДИСКРИМІНАЦІЙНІ ПРАКТИКИ В СОЦІАЛЬНІЙ РОБОТІ: АНІМАЦІЙНИЙ ПІДХІД

В статті розглядається анімаційний підхід до соціальної роботи у контексті реалізації антидискримінаційних практик. Доведено, що соціальна робота має виконувати як традиційні завдання надання допомоги тим, хто цього потребує, так і самопомоги з метою виходу на новий якісний рівень взаємодії соціальних суб'єктів через продуктивну просоціальну діяльність. Встановлено, що в сучасних умовах актуалізується анімаційний підхід в сфері соціальної роботи як механізм залучення соціальних суб'єктів до розбудови громадянського суспільства й подолання проявів дискримінації за різними ознаками. В процесі реалізації вказаного підходу активізуються соціально-виховні впливи різних сфер життєдіяльності суспільства, які спрямовується на нівелювання соціальних проблем, зокрема дискримінації за певною ознакою в предметному полі культури.

Ключові слова: соціальна робота, анімаційний підхід, антидискримінаційні практики, громадянське суспільство.

В статье рассматривается анимационный подход к социальной работе в контексте реализации антидискриминационных практик. Доказано, что социальная работа выполняет как традиционные задачи оказания помощи тем, кто в ней нуждается, так и самопомощи с целью выхода на новый качественный уровень взаимодействия социальных субъектов путем продуктивной просоциальной деятельности. Установлено, что в современных условиях актуализируется анимационный подход в сфере социальной работы как механизм привлечения социальных субъектов к построению гражданского общества и преодоления проявлений дискриминации по разным признакам. В процессе реализации указанного подхода активизируются социально-воспитательные влияния разных сфер жизнедеятельности общества, которые направляются на нивелирование социальных проблем, в том числе дискриминации по определенному признаку в предметном поле культуры.

Ключевые слова: социальная работа, анимационный подход, антидискриминационные практики, гражданское общество.

The article reviews animation approach to social work within the context of realization of anti-discrimination practices. It was proven that social work must provide traditional help to those who need it, as well as ensure self-assistance to reach a new quality level of social subjects' interaction through productive pro-social activities. It was established that animation approach in social work field gains relevance in contemporary conditions as a mechanism of involving social subjects in building civic society and overcoming instances of discrimination by various traits. During realization of this approach, socio-educational influences of various fields of society's life are activated, particularly anti-discrimination based on a certain trait in subjective filed of culture.

Keywords: social work, animation approach, anti-discrimination practices, civic society.

В кризових умовах сучасного суспільства поглиблюються та набувають нових проявів явища дискримінації за віковими, національними, статевими ознаками, формується упереджене ставлення до внутрішньо переміщених осіб, відбувається маніпулювання свідомістю та кібертрейтування через інформаційне середовище, що можна вважати новими проявами дискримінації. Людям похилого віку, дітям, позбавленим батьківського піклування, особам з обмеженими можливостями необхідна додаткова увага фахівців для налагодження соціальних зв'язків у складних обставинах життєдіяльності. Це зумовлює пошук механізмів соціально-культурного регулювання життєдіяльності особистостей та груп, які потребують не тільки допомоги та підтримки, але й новітніх технологій інтеграції соціальних суб'єктів у соціум з метою упередження дискримінації. За таких умов, актуалізується створення наукового підґрунтя для реалізації антидискримінаційних практик в соціальній роботі на основі анімаційного підходу.

В сучасних умовах розвитку соціального середовища актуалізується анімація як дозвілєва практика та новий науковий підхід до аналізу суспільних явищ та процесів. Наявність характерних ознак (соціальна суб'єктивізація (створення умов для розвитку соціальної суб'єктності), соціальна каталізація (прискорення, активізація соціальної взаємодії, інтенсифікація соціально-позитивних дій), умотивована ініціативізація (людина стає активним суб'єктом і вдосконалює соціальний простір)) надають сфері застосування пошвавлення та прискорюють процеси соціального включення соціальних суб'єктів, подолання відчуження та маргіналізації. Анімаційний підхід має дозвілєве походження, основане на вільному виборі діяльності та просоціальної активності, що підкреслює важливість цієї сфери для реалізації завдань соціального виховання, зокрема участь суб'єктів у регулюванні соціальної життєдіяльності глобального соціуму. Оскільки актуалізація анімаційної ідеї збігається з початком досліджень суспільних процесів нової якості, акцентуємо увагу на її генезі та провідних ознаках.

Соціальна робота досліджувалася в контексті державної та суспільної допомоги О. Безпалько, В. Бехом, Л. Ваховським, І. Звереву, А. Капською, С. Харченком та ін. Анімація в різних аспектах стала об'єктом досліджень педагогів – Л. Волик, С. Сергієнко, І. Шульги та ін.; соціальних педагогів – Т. Лесіної, М. Максимовського, В. Олійник та ін.; фахівців у галузі технологій соціально-культурної діяльності – А. Андреевої, Т. Дедуріної, М. Моїсєєвої, М. Нікітського, Л. Сайкіної Л. Тарасова, Н. Ярошенка та ін.

Прояви дискримінації в соціальній сфері та антидискримінаційну теорію і практику досліджують: Т. Атрощенко, Д. Коврей (дискримінація в освіті за національною ознакою), О. Бартош, Д. Баркасі (антидискримінаційна практика у підготовці соціальних працівників до роботи з неповнолітніми у Великій Британії), Б. Булеза (попередження дискримінації в реабілітаційній роботі з наркозалежною молоддю в США), С. Васьків (міжетнічна толерантність в соціальній політиці України), Н. Варга, Я. Голонич (діти на ринку праці: антидискримінаційні перспективи), Н. Горішна (антидискримінаційна практика щодо вразливих сімей у територіальній громаді), І. Іваничко (міжетнічна толерантність як умова попередження дискримінації), О. Кацьора (проблеми дискримінації внутрішньо переміщених осіб), В. Краснов, П. Вадим (досягнення паритетного становища жінок і чоловіків у сфері фізичної культури і спорту), Ю. Макешина (жіноча тілесність у спортивній діяльності: дискримінація, стереотипи і гендерні реалії), З. Мигалина (подолання освітньої дискримінації дітей-мігрантів в американських школах), А. Попович (соціальна робота у контексті стигматизації та дискримінації), Г. Розлуцька (розробка інструментарію конфесійної антидискримінації в освіті), Н. Сойма (антидискримінаційні підходи до виховання дітей з відхиленнями у поведінці в літніх таборах США) [1] тощо. Аналіз наукових робіт, дозволяє стверджувати, що антидискримінаційна теорія і практика просувається сучасним соціальним простором і потребує наукового узагальнення, зокрема продуктивним буде анімаційний підхід як методологічна основа активізації особистості та груп, стимулювання їх соціальної суб'єктності в процесі подолання дискримінації за різними ознаками.

Мета статті – обґрунтування анімаційного підходу до соціальної роботи як підґрунтя реалізації сучасних антидискримінаційних практик.

Відповідно до Закону України «Про засади запобігання та протидії дискримінації в Україні», дискримінація визначається як ситуація, за якої особа та/або група осіб за їх ознаками раси, кольору шкіри, політичних, релігійних та інших переконань, статі, віку, інвалідності, етнічного походження та громадянства, сімейного та майнового стану, місця проживання, мовними та іншими ознаками, які були, є та можуть бути дійсними або припущеними, зазнає обмеженості у визнанні, реалізації або користуванні правами і свободами у будь-якій формі, встановленій цим законом, крім випадків, коли таке обмеження має правомірну, об'єктивно обґрунтовану мету, способи досягнення якої є належними і необхідними [4]. Законодавче підґрунтя і наявні наукові дослідження, дозволяють зазначити, що анімаційний підхід потребує обґрунтованого наукового базису і має враховувати різні рівні методологічного аналізу: філософський, загальнонауковий, конкретно-науковий, технологічний.

Філософським підґрунтям розвитку анімаційного підходу до антидискримінаційних практик в соціальній роботі є загальні положення філософії про взаємовплив людини та суспільства, розвиток особистості в соціумі як відкритій системі. Провідними загальнонауковими науковими підходами для обґрунтування вказаного підходу є системний, культурологічний, діяльнісний, середовищний та інші. Застосування цих підходів дозволяє: аналізувати антидискримінаційну теорію і практику як систему в єдності складових елементів; розглядати прояви дискримінації та її запобігання в культурі людства й добирати ефективні механізми нівелювання проявів упередженості та обмеженості у правах; планувати цілеспрямовану практичну діяльність на основі анімаційного підходу; виявляти та активізувати

можливості соціально-культурного середовища з метою підвищення ефективності подолання негативних явищ.

У сучасній науці формуються два галузевих підходи, що ґрунтуються на специфіці соціальної роботи та соціальної педагогіки. У відповідності до першого – антидискримінаційні практики мають ситуативний терміновий характер як основа обмеженої часом допомоги з подолання проблеми, яка вже сталася. У відповідності до другого – провідним є випереджальний вплив та активізація соціально-виховного потенціалу складових соціально-культурного простору з метою профілактики дискримінації за будь-якою ознакою. Комплексне поєднання цих теоретичних аспектів уможливило підвищення продуктивності антидискримінаційних практик і виведення соціальної роботи на рівень допомоги, яка ґрунтується на потенціалі особистості і груп.

Сучасне розуміння ідеї соціальної роботи вийшло за межі виключно допоміжного її характеру і трактується з різних точок зору, але загалом у напрямі реалізації соціальної політики та громадської активізації. Наприклад, «соціальна робота – це вплив громадськості, професіоналів, індивідів на соціальне облаштування суспільства завдяки формуванню й реалізації державної соціальної політики, спрямованої на створення сприятливих умов для життєдіяльності кожної людини, сім'ї, громади [3, с. 86]. Вочевидь, у цьому трактуванні акцентується на інтеграції зусиль різних соціальних суб'єктів, які мають вдосконалювати соціальну сферу життєдіяльності.

Поглиблюється розуміння соціальної роботи через її наукові та професійно-діяльнісні аспекти. Так, автори підручника (С. Харченко, Л. Ваховський та ін.) вважають, що «соціальна робота – базове поняття, що об'єднує коло феноменів реального світу» [5, с. 49]. З одного боку, це «базове поняття ідентифікує певну галузь наукового знання про процес допомоги у труднощах, що виникають у життєвому сценарії особистості, у результаті різних біосоціальних і соціопсихологічних чинників» [5, с. 50], з іншого – різнорівнева цілеспрямована діяльність, що утворює соціокультурний інститут та ідентифікує певну професію в суспільстві.

Узагальнюють підходи до розуміння сутності цієї суспільної практики автори підручника «Соціальна робота в Україні», котрі наголошують, що соціальна робота – інструмент реалізації державної соціальної політики, допомога населенню у кризових або важких ситуаціях, надання соціальних послуг [7, с. 6]. Водночас, основними завданнями соціальної роботи як виду суспільної діяльності є покращення соціального самопочуття людини, вдосконалення умов її життя, забезпечення відповідного соціального функціонування, гармонізація системи відносин у сім'ї, колективі, суспільстві в цілому [7, с. 6].

На нашу думку, перспективним є підхід, презентований В. Бехом, який стверджує, що «продуктивною є ідея вивчення громадянського суспільства як сфери самовідтворення родового життя людини, в якій формується й стало функціонує взаємопідтримка між індивідами і сформувалась відповідальність роду за життя окремої людини, що нині визріла і організаційно оформляється у систему соціальної роботи» [2, с. 27]. Саме така наукова позиція дозволяє розширити можливості соціальної роботи в Україні, зокрема застосувати анімаційний підхід.

Анімаційна ідея, на думку вчених (Л. Волик, Є. Мамбеков, Н. Ярошенко), завжди притаманна духовній культурі людства. Це підкреслює, що з первісних джерел людського існування були засоби й методи одухотворення людини, стимулювання її до здійснення певних дій, переходу в інший якісний стан життєдіяльності, коли від активності залежать сутність та якість буття. Переважна більшість дослідників анімації (Ж. Дюмазедьє, Є. Мамбеков, Л. Тарасов, Е. Сантос та ін.) обстоюють думку, що вона активізувалася саме як об'єктивна відповідь на глобальні та бездуховні виклики людству: „В контексті викликів людству у XXI ст. анімація може стати однією з тих відповідей, котра врятує його від катастрофи, втримає на краю загибелі” [8, с. 22].

Поширення анімації на різні соціальні інститути як дозвілленої сфери, так і інших складових соціокультурного простору обстоюють учені (Т. Валленіус, Т. Лесіна, Л. Тарасов та ін.). Наприклад, стимулювання соціальної активності молоді засобами анімації через залучення її до волонтерської діяльності Червоного Хреста як міжнародного об'єднання [9] або, як стверджує Т. Лесіна, в Польщі до уваги було прийнято громадський і соціальний контекст, у якому функціонують групи, завдяки чому анімація стала методом впливу на громадян з метою активізації їхньої діяльності на користь місцевої громади, тобто груп людей, котрі мешкають на певній території, між членами якої існує відчуття взаємозв'язку і ототожнення з місцем проживання [6]. Активізація та взаємна співтворчість соціальних суб'єктів стають факторами підвищення якості соціальної взаємодії в процесі анімації, що свідчить про ступінь їх участі в соціально-позитивній діяльності.

Методологічно продуктивним є підхід Л. Тарасова до дослідження соціокультурної анімації в контексті розвитку соціально-підтримуючих громадських ініціатив. Учений розглядає анімаційний

процес на трьох рівнях: екзистенційно-мотиваційному (складається з прагнення займати життя як простір, проживати його цілісно, мати право на власне життя, почути світ у відношенні смислу); структурно-діяльнісному (перетворювальна діяльність (особисто значима та суспільно корисна), комунікативна, рефлексивна, пізнавальна); культуротворчому (виявлення соціокультурних лідерів, створення об'єднуючих елементів культури та мистецтва, активізація суспільно-просвітницької діяльності, розвиток суспільно-творчих неформальних об'єднань, що спрямовані на духовне оздоровлення суспільства) [8, с. 70-76]. В цілому погоджуємося з позицією автора, оскільки під час здійснення анімаційного процесу внутрішнє переконання стає мотивом для просоціальної поведінки. Ця концепція сприяє розумінню поступового розгортання активності соціальних суб'єктів, генеруванню ініціатив у сфері громадської діяльності, що в сучасних умовах розбудови інформаційного суспільства є однією з умов активізації участі соціальних суб'єктів у суспільному житті.

Провідними позиціями, які актуалізують анімаційний підхід та роблять його реальністю, є: демократизація та виявлення соціальної активності за допомогою прямої участі соціальних суб'єктів у суспільних процесах через різні сфери соціуму; основні ознаки (високий ступінь суб'єктності, невимушеність, творча самореалізація, ціннісна вмотивованість); поширення та поглиблення розуміння анімації в сучасних умовах (різні елементи соціального середовища, різновікові категорії населення, вдосконалення механізмів залучення соціальних суб'єктів до активної життєдіяльності). Отже, анімаційний підхід до соціальної роботи – це активізація соціально-виховних впливів різних сфер життєдіяльності суспільства, що розбудовується на основі посилення суб'єктності як ціннісно-сміслові самоорганізації й активізації соціальної взаємодії, яка спрямовується на нівелювання соціальних проблем, зокрема дискримінації за певною ознакою в предметному полі культури.

Основною вимогою реалізації анімаційного підходу до соціальної роботи є дотримання таких провідних принципів: безпосередня участь соціальних суб'єктів, активна позиція учасників, емоційно-творча спрямованість, емпатія та прийняття, вивільнення для творчості, позитивний ентузіазм, які під час реалізації у сфері соціальної роботи узгоджуються з вимогами до її здійснення (клієнтцентризм, конфіденційність, повага до кожної особистості тощо).

Анімація характеризує якість соціальної взаємодії та ступінь суб'єктності її учасників, що в умовах сучасного суспільства дозволяє людині посідати позицію активного діяча, вможливує нівелювання дискримінації та запровадження антидискримінаційних практик. Отже, анімаційний підхід надає спеціальних ознак практичній соціальній роботі (посилення суб'єктної позиції, інтенсифікація соціальної взаємодії, ініціація перетворень), що посилюють її соціально-виховні можливості у соціально-культурній сфері.

На технологічному рівні розробляються засади фахової діяльності з метою оптимізації антидискримінаційних практик в соціально-культурному середовищі. Наприклад, сучасна взаємодія з музеями на міжнародному рівні відбувається під патронатом громадської організації «Європейський музейний форум», яка традиційно проводить конкурс Найкращий музей Європи. Оголошується пошук музеїв, які демонструють креативні підходи до громадської просвіти та соціальної відповідальності. Переможцями конкурсу стають як великі, так і малі музеї, які докладають значних зусиль до поліпшення роботи з відвідувачами, залучення нових аудиторій, створення унікальної атмосфери з метою реалізації антидискримінаційних практик. Цьому присвячуються тематичні експозиції, інтерактивні новітні музейні технології, які забезпечують доступ різних категорій громадян до цінностей культури, а також анімаційні форми роботи з відвідувачами, зокрема «Ніч в музеї» тощо.

На часі також інноваційні проекти бібліотек, які сприяють активізації соціально-виховного потенціалу соціокультурного простору. Наприклад, останнім часом усе більше уваги в суспільстві приділяється вирішенню соціальних проблем людей з обмеженими фізичними можливостями. Публічна бібліотека як соціальний інститут, що надає вільний доступ до інформації і знань, шукає своє місце в цьому процесі. Зокрема Центральна бібліотека ім. М. Л. Кропивницького ЦБС для дорослих м. Миколаїв протягом останніх років надає адресні послуги з використанням нових технологій в адаптивних формах. Це втілюється в програмі «Доступний світ – безбар'єрне місто» і сприяло розвитку безперешкодного інформаційно-бібліотечного середовища. Серед основних заходів цього проекту – придбання необхідних документальних ресурсів для інвалідів в адаптивних форматах, створення інформаційних зон з метою використання ресурсів людьми з обмеженнями життєдіяльності, облаштування архітектурної доступності бібліотек, навчання персоналу бібліотек практиці роботи з інвалідами, що загалом сприяє реалізації антидискримінаційного підходу. Соціально-виховний ефект від діяльності вказаної бібліотеки: інваліди залучаються до життя громади, в суспільстві розвивається толерантність до людей з обмеженими можливостями, формується адаптивна культура на місцевому

рівні, відбувається інтеграція інвалідів у соціальне середовище, закладаються механізми соціального саморозвитку таких людей, посилюється публічна місія бібліотеки.

В сучасному соціально-культурному середовищі парки культури й відпочинку є потужною мережею найбільш масових і демократичних осередків культурної рекреації й дозвілля населення в умовах природного довкілля, що здатні задовольнити потреби відвідувачів у різноманітних видах занять, дозвіллевій діяльності, культурних послугах завдяки універсальності, специфічності, поліфункціональності, демократизму, доступності, комплексності, мобільності, полікультурності, поєднанню чинників природи й мистецтва. Прикладом є міський парк культури та відпочинку м. Харкова, де постійно працює ретро-зона для людей третього віку, відбуваються тематичні заходи з підтримки людей з обмеженими можливостями, створено майданчики, що присвячені розмаїттю культур світу.

Таким чином, в умовах активного просування антидискримінаційних практик у соціумі, наукової уваги потребують методологічні та теоретичні засади технологізації вказаної діяльності на основі анімаційного підходу. Актуалізуються системний, діяльнісний, культурологічний наукові підходи для створення сучасних технологій випередження проявів дискримінації з використанням інституцій сучасного соціально-культурного простору. Перспективою подальших досліджень є створення системи соціально-педагогічної діяльності з попередження та подолання дискримінації за різними ознаками.

Література:

1. Актуальні проблеми сучасної соціології і соціальної роботи та професійної підготовки фахівців: антидискримінаційна теорія і практика: Матеріали доповідей та повідомлень Міжнародної наукової конференції (м. Ужгород, 14 вересня 2018 року) / За ред. І. В. Козубовської, Ф. Ф. Шандора. – Ужгород: РІК-У, 2018. – 124 с.
2. Бех В. П. Соціальна робота і формування громадянського суспільства: монографія / В. П. Бех. – К., 2008. – 599 с. Енциклопедія для фахівців соціальної сфери / за заг. ред. І. Д. Звереві. – Київ ; Сімферополь : Універсум, 2012. – 536 с.
4. Закон України "Про засади запобігання та протидії дискримінації в Україні": за станом на 30 травня 2014 р. / Верховна Рада України. Офіц. вид. К.: Парлам. вид-во, 2014.
5. Історія, теорія і практика соціальної роботи в Україні: навч. посіб. / Упоряд.: С. Я. Харченко, М. С. Кратінов, Л. Ц. Ваховський та ін. – Луганськ : Альма-матер, 2005. – 408 с.
6. Лесіна Т. М. Анімація як інноваційний напрям соціально-педагогічної роботи в Польщі / Т. М. Лесіна // Соц. педагогіка: теорія та практика. — 2012. — № 2. — С. 101–106.
7. Соціальна робота в Україні: навч. посіб. / І. Д. Зверева, О. В. Безпалько, С. Я. Харченко та ін. – К. : Центр навчальної літератури, 2004. – 256 с.
8. Тарасов Л. В. Социокультурная анимация в XXI веке: концепция развития социально-поддерживающих гражданских инициатив : монография / Л. В. Тарасов. – М. : Русаки, 2012. – 223 с.
9. Wallenius T. Survey of sociocultural animation in the work of the youth coordinators in districts of Finnish Red Cross [Електронний ресурс] / T. Wallenius. — Режим доступу: <https://publications.theseus.fi/bitstream/handle/>. — Назва з екрана.

УДК 378.147

Черевата Д. Ю.

студентка 3 курсу Навчально-наукового інституту історії, міжнародних відносин та соціально-політичних наук
Луганського національного університету імені Тараса Шевченка

НЕВЕРБАЛЬНА ПОВЕДІНКА РЕСПОНДЕНТІВ ЯК ДЖЕРЕЛО ДОДАТКОВОЇ ІНФОРМАЦІЇ ПІД ЧАС ОПИТУВАНЬ (НА ПРИКЛАДІ ЕМПІРИЧНОГО ЕТАПУ ПРОЕКТУ «МАСОВА СВІДОМІСТЬ В ЗОНІ ВОЄННОГО КОНФЛІКТУ НА ДОНБАСЬ»)

У даній статті розглядається можливість і необхідність аналізу невербальних реакцій на прикладі емпіричного етапу проекту «Масова свідомість в зоні воєнного конфлікту на Донбасі». Аналізуються основні невербальні прояви респондентів у соціологічному інтерв'ю, можливості їх інтерпретації, складності розпізнавання і перспективи оцінювання. Акцентується увага на аналізі динаміки і жестів як специфічної особливості роботи інтерв'юера з респондентом під час проведення інтерв'ю. Пропонується розробка та створення карток спостереження, які будуть додаватися до анкети інтерв'юера, задля оцінки невербальної поведінки респондентів.

Ключові слова: невербальна комунікація, соціологічна анкета, невербальні картки, стандартизоване інтерв'ю, інтерв'юер, соціологічний інструментарій, невербальні реакції.

В данной статье рассматривается возможность и необходимость анализа невербальных реакций на примере эмпирического этапа проекта «Массовое сознание в зоне военного конфликта в Донбассе». Анализируются основные невербальные проявления респондентов в социологическом интервью, возможности их интерпретации, сложности распознавания и перспективы оценки. Акцентируется внимание на анализе динамики и жестов как специфической особенности работы интервьюера с респондентом во время проведения интервью. Предлагается разработка и создание карточек наблюдения, которые будут добавляться к анкете интервьюера, для оценки невербального поведения респондентов.

Ключевые слова: невербальная коммуникация, социологическая анкета, невербальные карточки, стандартизированное интервью, интервьюер, социологический инструментарий, невербальные реакции.

In this article the possibility and necessity of analysis of non-verbal reactions is considered on the example of the empirical stage of the project "Mass consciousness in the zone of military conflict in the Donbass". The main nonverbal manifestations of respondents in the sociological interview, the possibility of their interpretation, the complexity of recognition and the prospects of evaluation are analyzed. The focus is on the analysis of dynamics and gestures as a specific feature of the interviewer's work with the respondent during the interview. It is proposed to develop and create observation cards that will be added to the interviewer's questionnaire in order to assess the non-verbal behavior of respondents.

Key words: non-verbal communication, sociological questionnaire, non-verbal cards, standardized interviews, interviewer, sociological tools, non-verbal reactions.

На сучасному етапі розвитку соціології проблема невербальної взаємодії інтерв'юера і респондента в особистому інтерв'ю є маловивченою і, практично, не враховується в методиці проведення інтерв'ю. Проте, саме аналіз невербальної комунікації може уточнити деякі відповіді респондента, або надати інформацію про правдивість відповіді, тому їх вивчення має значний вплив на якість проведення інтерв'ю, а, отже, на якість отриманої інформації [1]. Таким чином прослідковується потреба в знаннях і навичках роботи з невербальною поведінкою, що підкреслюють актуальність даної теми саме в прикладній соціології. Хоча й в українській науковій літературі ця тема освітлена фрагментарно, а ось у зарубіжній достатньо повно.

Наприклад, Д. Моліньяксі В. Лейн [2] класифікують невербальні аспекти комунікації в інтерв'ю, відзначають її функції, розглядають проблему інтерпретації невербальної поведінки в ситуації інтерв'ю. В. Донахью [3] приділяє велику увагу проблемі практичного використання невербальної інформації при проведенні інтерв'ю та описує деякі невербальні прийоми, що дозволяють встановити найкращий контакт з респондентом і створити сприятливу атмосферу для проведення інтерв'ю. У той же час проблема невербального взаємодії індивідів має великий міждисциплінарний контекст і найбільш повно розроблена в рамках психології, соціальної-психології, етології, лінгвістики і деяких інших наук. Істотний внесок в цей напрям внесли зарубіжні дослідники, такі як Ч. Дарвін [4], П. Екман [5], Р. Бердвістел [6], а також вітчизняні вчені В. А. Лабунська [7], Г. Е. Крейдлін [8], В. П. Морозов [9]. Однак накопичені в цій галузі знання, можна використовувати лише частково, оскільки вони не адаптовані до соціологічного інтерв'ю, яке має певну специфіку в порівнянні з іншими видами невербального взаємодії індивідів, і не відображають багатьох нюансів, присутніх в роботі інтерв'юера [1].

Метою статті є виявлення практичної значущості невербальних засобів спілкування для підвищення ефективності проведення інтерв'ю та аналізувати особливості невербальної взаємодії респондента з інтерв'юером.

Невербальна мова почала використовуватися ще з давніх часів. Наприклад, давньогрецький театр масок, в якому зовнішньому вираженню внутрішніх станів надавалося велике значення. Актори під час п'єси міняли маски, які зображували різні застигли емоційні стани: радість, страх, гнів. Знання про невербальні вираження емоцій описувалися в древніх трактатах з ораторської майстерності. Важливу роль пози, жести і міміка грали і в античній скульптурі. У період розквіту давньогрецького театру до вивчення зовнішніх проявів внутрішніх станів людини звернувся Аристотель, присвятивши цьому свою працю "Фізіогноміка". Це стало першою спробою систематизувати знання про зовнішність людини і її зв'язку з рисами характеру [10]. Окрім Аристотеля розвитком фізіогноміки займалися такі вчені як Цицерон, Цельс, Квінтіліан. У період Середніх віків вивчав фізіогноміку Ібн Сіна, за часів епохи Відродження – Леонардо да Вінчі та І. Скотт, пізніше Ф. Бекон і Й. Г. Лафатер [10].

Необхідність застосування знань про невербальну поведінку в соціології виникла в зв'язку з появою розуміючої соціології і розвитком якісних соціологічних методів. Проблема значення невербальної поведінки для соціологічних і маркетингових досліджень стає все більш актуальною, так як при проведенні досліджень ставляться все більш складні завдання з вивчення особистісно-психологічної структури особистості, з якою нерозривно пов'язана і невербальна поведінка. [10]

Головним і найціннішим джерелом соціологічної інформації є респондент. Невербальна комунікація є невід'ємною частиною процесів, що протікають в соціумі, нарівні з вербальною [11]. Аллан і Барабара Піз в книзі «Нова мова рухів тіла» відзначають, що 7% будь-якої інформації передається вербально, 38% – вокально, 55% – невербально. Тобто, розуміння співрозмовниками один одного досягається не тільки словами, а й тим, як вони вимовляються і якими невербальними проявами супроводжуються. Невербальні характеристики поведінки людини є виразніше його емоцій, того, що він хоче сказати, чи, навпаки, намагається приховати [12]. Таким чином, не так важливо, що саме говорить та чи інша людина, більш важливим є те, як вона це робить.

Яскравим прикладом невербального компонента в області соціологічних досліджень є публікація А. Є. Лагуна [10], у якій він озвучує загальні положення теорії невербального спілкування та демонструє практичне застосування аналізу невербальної поведінки інтерв'юерами. Вчений за посиланням на В. А. Лабунську [7] пропонує до уваги основні системи відображення невербальної поведінки людини:

1. Акустична система – включає в себе такі невербальні структури як: екстралінгвістика (зітхання, кашель, паузи в промові, сміх і т.д.) і просодика (темп мови, тембр, гучність і висота голосу);
2. Оптична система – включає в себе такі невербальні структури як: кінесика (виразні рухи, пози, жести, міміка, хода тощо), фізіогноміка (будова тіла і обличчя і т.д.), авербальна поведінку (стук, скрип) і контакт очей;
3. Тактильно-кінестична система – включає в себе такі невербальні структури як: такесика, яка описує статичні і динамічні дотики людей один до одного в процесі спілкування (рукостискання, поцілунки, поплескування і т.д.);
4. Ольфакторна система – включає в себе такі невербальні структури як: запахи тіла людини, косметичних засобів і т.д. [7].

До описаної структури, в оптичну систему відображення невербальної поведінки, автор додає ще проксеміку або просторову психологію (в термінології антрополога Е. Хола), [13]), яка включає в себе

такі аспекти невербальної поведінки, як відстань між співрозмовниками, орієнтація корпусу кожного зі співрозмовників один щодо одного і т.д. [10].

В інтерв'ю основним засобом отримання інформації, безумовно, є мовна комунікація, але відкидання невербальних засобів спілкування не правомірне, оскільки вони, як показують дослідження, проведені в суміжних з соціологією науках, мають ряд переваг в порівнянні з вербальною мовою.

Люди не завжди говорять те, що думають, але тіло не вміє брехати. Приховані почуття знаходять вихід через жести. Психологія невербального спілкування дуже широка і багатогранна.

Варто зазначити, що дослідження в області невербальної поведінки все ще є актуальними при вивченні сенситивних тем, зокрема ставлення до подій в Україні в умовах збройного конфлікту, тому що деяка територія близькою до лінії розмежування. В ході реалізації проекту «Масова свідомість в умовах збройного конфлікту на Донбасі» було проведено три хвили опитування, яке зачіпало різні аспекти функціонування суспільства, починаючи з питань політичного характеру, закінчуючи майбутнім України. З цього приводу у респондентів виникали різні емоції, як позитивні так і негативні, що відображалися у жестах та міміці обличчя.

Протягом трьох років (2016 – 2018 рр.) колективом кафедри філософії та соціології ДЗ «Луганський національний університет імені Тараса Шевченка» реалізовувався проект «Масова свідомість в зоні воєнного конфлікту на Донбасі». Проект був поділений на декілька етапів. На першому етапі була створена теоретична модель подій збройного конфлікту на Донбасі і ролі місцевих жителів у них. На другому проводилось емпіричне дослідження. Складності виникли при виробленні методології дослідницьких процедур. Тому опитування проводилося «у довірчих групах», тобто інтерв'юери встановлювали довірчі стосунки з групою респондентів [14]

Метод збору інформації в обох дослідженнях – індивідуальне стандартизоване інтерв'ю за місцем проживання респондентів за допомогою паперової анкети. Географія – міста і села Луганської області. Точки опитування представляли всю вільну територію півночі Луганської області, включаючи такі райони області, як Станично-Луганський, Новопокровський, Біловодський, Троїцький, Старобільський, Білокуракинський, Марківський, Сватівський, Новоайдарський та міста Рубіжне, Северодонецьк, Щастя. Опитування проводилось серед постійних мешканців області у віці 18 років та старше. Дослідження стану та структури масової свідомості мало 4 хвили: грудень 2017 р. (n=148), березень 2017 р. (n=142), лютий 2018 р. (n=200), квітень 2018 р. (n=200). [15]

Опитування респондентів мало свої особливості. Перевагою можна вважати відвертість у відповідях, що забезпечувалося використанням методики довірчих груп, але відчутною була втома від опитування через великий обсяг анкети.

Авжеж наразі є безліч наукових робіт, присвячених проблемам та ризиків під час соціологічного дослідження. Вона обґрунтована в роботах В. Воловича [16], І. Девятка [17], А. Здравомислова [18], Е. Ноель-Нойман [19], В. Паніотта [20], [21], Н. Паніної [22] тощо. Проте дослідницька увага сконцентрована на дослідженні прикордонної території, яка знаходиться у стані конфлікту, тому звернулися до проекту «Масова свідомість в зоні воєнного конфлікту на Донбасі», з його результатами можна ознайомитись у колективній монографії [23].

Однією з проблем, з якими стикаються інтерв'юери під час опитування є довіра, довіра до дослідника чи інтерв'юера. Саме через напруженість та втому поля були організовані «довірчі групи», щоб мати щирі відповіді респондентів, але вона інколи перервалася, тому було вирішено поспостережати за респондентами. Авжеж найяскравішим проявом довіри респондента під час опитування є невербальна поведінка, адже, в процесі спілкування людина більше довіряє знакам невербального спілкування, ніж вербальним.

У ході реалізації проекту «Масова свідомість в умовах збройного конфлікту на Донбасі» у респондентів виникали різні емоції, як позитивні так і негативні, що відображалися у жестах та міміці обличчя, адже, він зачіпає різні аспекти функціонування суспільства, починаючи з питань політичного характеру, закінчуючи майбутнім України. Вивчення масової свідомості в зоні воєнного конфлікту на Донбасі відбувалося, як вже зазначалося, в «довірчій групі», тому інтерв'юери і респонденти знали один одного і довіряли один одному, що стало запорукою правдивих відповідей. Але ж у цьому є свої особливості. Перевагою можна вважати достатню відвертість у відповідях, що забезпечувалося використанням методики «довірчих груп», але відчутною була втома від опитування через великий обсяг анкети. Саме фіксація проявів невербальної комунікації дала змогу зробити наступні умовиводи.

На початок опитування всі респонденти прийняли відкриту позу (Поза «Б» – людина, яка так сидить, готова сприймати усі повідомлення, так як їй цікава розмова. Це, звичайно, не означає, що при інших позах тіла інтерес відсутній, проте дана поза може бути чітко інтерпретована як сигнал про інтерес [24]. Звичайно у ході опитування респонденти застосовували відкриті жести. Під ними

розуміють ті рухи, коли людина розводить руки в сторону або демонструє долоні. Вони свідчать про те, що вона готова до контакту і відкрита для спілкування [25]. Потім, коли почався блок «Оцінки гострих питань суспільно-політичного життя України останніх трьох років» опитувані різко перейшли до пози втечі (Поза «А» – її найчастіше приймають, коли нездатні сприймати інформацію та відчувають себе невпевненими [25]. Було помітним небажання або страх висловлювати власну думку. Респонденти не змінювали цю позу і під час блоку питань пов'язаних з діяльністю В. Леніна, Й. Сталіна і С. Бандери. Далі, коли дійшла черга до блоку питань духовної спадщини, а саме значимості творчості О. Пушкіна і Т. Шевченка до пози втечі додалися закриті жести, особливо у чоловіків (до закритих жестів відносять ті, які допомагають людині вибудувати психологічний бар'єр. Все це говорить про те, що респондент не довіряє співрозмовнику і не готовий перед ним відкриватися (замість прямого схрещування рук використовуються різні предмети: ремінець годинників, обручки або браслети) та дотики до обличчя (співрозмовник постійно чіпає обличчя, вуха або шию – він не до кінця розуміє, що від нього вимагається. Його впевненість, що йому все ясно – обман. Рухи рук біля рота можуть говорити про те, що респондентові не вистачає підтримки і схвалення [25]. Зрозуміло, що ці питання передбачають наявність певного рівня знань. Отже, саме чоловіки боялися допустити помилку, виставити себе неграмотним, через це могли казати неправду. Блок «Порівняння України, Росії і США за різними параметрами» виявився усім опитуваним найважчим, тому що їм було складно оцінити сучасну Росію і порівняти її з Україною. Зокрема, вони не могли визначитися, де більш справедливі відносини влади та суспільства, через це респонденти частіше тримали руки біля рота, що говорить про недостатність респондентові підтримки і схвалення. Або чухали підборіддя, що говорить про те, що респондент знаходиться в процесі прийняття якогось важливого рішення [25]. Після цього блоку респонденти перейшли до пози незалежності. (людина сприймає інформацію і повністю впевнена у своїх думках. Але є і інша інтерпретація цієї пози: коли співрозмовник відкидається на спинку стільця, можливо, йому набридла розмова, і він втратив до неї інтерес [24].

Таким чином, можна зробити висновок, що в соціології тема невербальної взаємодії інтерв'юера і респондента в соціологічному інтерв'ю є недостатньо вивченою. Невербальна інформація під час проведення інтерв'ю зазвичай залишається осторонь досліджень, направлених на вивчення невербальної поведінки в даному методі.

У порівнянні з іншими видами невербальної комунікації індивідів, невербальна взаємодія інтерв'юера з респондентом у соціологічному інтерв'ю має ряд особливостей. Тому одним із завдань дослідження є створення технології аналізу невербальних реакцій респондентів на запитання анкети для оцінки якості соціологічного інструментарію в масових опитуваннях, тобто, розробка спеціальних карток спостереження, які будуть додаватися до анкети інтерв'юера, задля оцінки невербальної поведінки респондентів.

Література:

1. Матовская А. В. Особенности невербального взаимодействия интервьюера и респондента в социологическом интервью. Москва. 2006. 201 с
2. Molyneaux D., Lane V.W. Effective interviewing: Techniques and analysis. Boston etc. Allyn and Bacon, 1982. VIII. 244 p.
3. Donaghy W.C. The Interview: Skills and Applications. Glenview Illinois, 1984
4. Darwin Ch. The expression of Emotions in Man and Animals. New York: Appleton-Century-Crofts. 1872. 374 p.
5. Ekman P. Studies in communication through non-verbal behavior. Mental Health Program Reports. Washington: U.S. Government Printing Office, 1973. Vol. 6. pp. 715-732.
6. Birdwhistell R. L. Introduction to kinesics: An annotation system for analysis of body motion and gesture. Washington: Foreign Service Institute, 1952. 75 p.
7. Лабунская В. А. Экспрессия человека: общение и межличностное познание. Ростов н/Д: Феникс, 1999. 608 с.
8. Крейдлин Г. Е. Мужчины и женщины в невербальной коммуникации. Москва: Языки славянской культуры. 2005. 223 с.
9. Морозов В. П. Невербальная коммуникация: экспериментальный, теоретический и прикладные аспекты. Психологический журнал. 1993. №1. Т. 14. С.18-31.
10. Лагун А. Е. Невербальное поведение: к методике использования в социологическом исследовании. Социологические исследования. 2004. № 2. С. 115-123

11. Ларина Т. И. Определение качества социологического инструментария на основе анализа невербальных реакций респондентов (Результаты эксперимента). Мониторинг общественного мнения. сентябрь-октябрь 2013. №5 (117). С. 26-31
12. Пиз А., Пиз Б. Новый язык телодвижений. Расширенная версия. Москва: Эксмо, 2016. 416 с.
13. Hall E.T. The silent language. Garden City, NY: Doubleday, 1959. - 240 p.
14. Кононов І. Ф., Хобта С. В. Масова свідомість населення півночі луганської області. Попередні результати дослідження. Вісник Луганського національного університету ім. Тараса Шевченка. м. Старобільськ, 2017. №5 (310). С. 188.
15. Хобта С. В. Проект «Масова свідомість населення в зоні воєнного конфлікту на Донбасі»: Масова свідомість у зоні воєнного конфлікту на Донбасі: монографія. Вінниця: Твори, 2018. С.57 – 59
16. Волович В. І., Горлач М. І., Кремень В. Г. Соціологія: підруч. для студ. вищ. навч. закл.. Київ: Центр учбової літератури, 2009. №6. 808 с.
17. Девятко И. Ф. Методы социологического исследования. Екатеринбург: Урал, 1998. 191 с.
18. Здравомыслов А. Г. Методология и процедура социологических исследований. Москва: Мысль, 1969. 205 с.
19. Ноэль-Нойман Элизабет Массовые опросы: введение в методику демокопии. Москва: Прогресс, 1978. 153 с.
20. Паниотто В. Кризис в методах опроса и пути его преодоления. *Вестник общественного мнения: Данные. Анализ. Дискуссии*. Киев, 2011. № 4. С. 113-115.
21. Паніотто В. Методи опитувань в Україні: історія та сучасні проблеми. *До 70-річчя Володимира Паніотто: збірник статей за матеріалами конференції*. Київ: Інститут соціології НАН України. 2017. С. 12–28.
22. Панина Н. В. Технология социологического исследования: Курс лекций. Киев: Институт социологии НАН Украины, 2001. №2. 180 с.
23. Масова свідомість у зоні воєнного конфлікту на Донбасі: монографія. / за ред. І. Ф. Кононова. Вінниця: Твори, 2018. 230 с.
24. Уайтсайд Р. О чём говорят лица. Санкт-Петербург. 1996. 160 с.
25. Демянчук И. Жесты человека и их значение. Как понять человека по жестам. URL: <http://fb.ru/article/162959/jestyi-cheloveka-i-ih-znacheniya-kak-ponyat-cheloveka-po-jestam> (Дата звернення: 20.01.2019)

УДК 658.8

Андрющенко А. І.

кандидат філософських наук, доцент,
професор кафедри соціології управління та
соціальної роботи
соціологічного факультету
Харківського національного університету
імені В. Н. Каразіна.

Яковенко Т. В.

кандидат соціологічних наук, доцент,
доцент кафедри соціології управління та
соціальної роботи
соціологічного факультету
Харківського національного університету
імені В. Н. Каразіна.

СОЦІАЛЬНА ЛОГІСТИКА ЯК МЕХАНІЗМ ОПТИМІЗАЦІЇ УПРАВЛІННЯ СОЦІАЛЬНОЮ СФЕРОЮ: ТЕОРЕТИКО-МЕТОДОЛОГІЧНИЙ АСПЕКТ АНАЛІЗУ

В статті в межах соціологічного підходу пропонується концепція соціальної логістики як універсального механізму оптимізації управління соціальною сферою, уточнюється її понятійний апарат, система категорій, що розкриває сутність її предмету.

Ключові слова: соціальна логістика, управління соціальною сферою.

В статье в рамках социологического подхода предлагается концепция социальной логистики как универсального механизма оптимизации управления социальной сферой, уточняется ее понятийный аппарат, система категорий, раскрывающая сущность ее предмета.

Ключевые слова: социальная логистика, управление социальной сферой.

In the article within the limits of sociological approach conception of social logistic is offered as an universal mechanism of optimization of management a social sphere, specified it concept vehicle, system category which exposes essence of its object.

Keywords: social logistic, management a social sphere.

З метою уточнення поняття «соціальна логістика» доцільно звернутися до розгляду її вихідної категорії – логістики. Поняття «логістика» з'явилося внаслідок розвитку логіки як науки про властивості й методи мислення, а також інструмента оптимізації побудови складних систем. Цей термін не має однозначного визначення. В залежності від сфери знань, у якій він застосовується, останній набуває того чи іншого змісту.

Найбільш широко це поняття використовується в математиці, військових науках, останнім часом воно почало застосовуватися в економічній теорії. Кожна з наук визначає його зміст, виходячи зі специфіки свого предмету, відповідних теоретико-методологічних його засад. Слід підкреслити нетривалі терміни використання цієї дефініції суспільствознавцями.

Традиційно вважається, що семантичні коріння логістики походять з старогрецької мови (logos – розум, log – мислення, logo – думати, розмірковувати). В математичному напрямі цей термін частіше за все використовується для характеристики систем математичної логіки, які зводяться до логічних розміркувань щодо формальних обчислень.

Подальший розвиток цей напрям набув у роботах німецького філософа, математика, фізика, мовознавця Готфорда Вільгельма Лейбніца. Найбільш повне втілення його ідеї одержали в сучасній математичній логіці. Сам термін «логістика» одержав визнання як наукова категорія на філософському конгресі в Женеві в 1904 р.

Автором перших наукових праць з військової логістики в її класичному розумінні вважається видатний військовий теоретик і історик початку XIX століття Антуан Андрі Жоміні (1779-1869 рр.), який видав роботу «Короткий курс з військового мистецтва».

В сучасному трактуванні під військовою логістикою розуміється чітке й ефективно управління армійською системою з метою досягнення успіху у військовій кампанії. Поряд зі стратегією, тактикою і розвідкою у сьогоденні логістика розглядається як один з елементів військової науки. Про широке використання логістичних методів свідчить той факт, що у військовій операції США в Іраку, яка відома під назвою «Буря в пустелі» у 2003 році на одного військовослужбовця припадало 3-4 фахівця з логістики.

З часом логістичний інструментарій почав застосовуватись в економіці. Економісти запозичили з логістики ключові принципи управління – узгодженість, раціональність, точний розрахунок. Завдяки використанню логістики в сфері товарного обігу були знайдені резерви, які компенсували витрати на задоволення постійно зростаючих запитів споживачів. У подальшому цей підхід трансформувався в самостійний напрямок наукових досліджень і форму господарської практики – логістику.

В індустріально розвинутих країнах початок широкого використання понятійного апарату логістики в економіці припадає на XX ст. (1960-1970 рр.). В 1961 р. був опублікований один з перших підручників із логістичного менеджменту «Управління фізичним розподіленням». В 1962 р. Пітер Друкер в статті «Темний континент економіки» характеризував логістику як один із оптимальних механізмів економії витрат [3].

З кінця 1990 рр. і до цього часу йде поглиблення логістичної теорії з одночасним розширенням сфери її практичного застосування.

В останні роки поширюється використання логістичного підходу іншими суспільними науками. Широке й неоднозначне тлумачення поняття логістики обумовлено її міждисциплінарним характером, наслідками чого є наявність в її науковому апараті термінів з різних галузей знання; неоднозначні тлумачення понять логістики в різних країнах; наявність у ній різноманітних національних шкіл і течій, зокрема американської, японської, європейської тощо.

В сьогоденні логістичний підхід широко використовується в багатьох науках, в зв'язку з чим її понятійний апарат постійно уточнюється, доповнюється, наповнюється новим змістом.

Якщо узагальнити визначення логістики в межах суспільних наук, зокрема в економічній теорії, можна зробити висновок, що вона розглядається як універсальний механізм оптимізації управління різними економічними, соціальними процесами, які охоплюють матеріальні, фінансові, інформаційні, трудові, правові, соціальні та інші ресурси, з метою досягнення соціальнозначущих цілей з мінімізацією витрат.

У цьому сенсі логістичні механізми (інструментарій, технології) можуть бути використанні з метою управління як матеріальними, так і нематеріальними ресурсами, що використовуються в будь-якій сфері.

Таким чином, логістика спроможна виступати універсальним управлінським інструментом, механізмом ресурсозбереження при досягненні будь-якої мети – стратегічної, тактичної, оперативної. Вона сприяє розробленню управлінських технологій, що забезпечує оптимальне функціонування та розвиток будь-якої системи, її складових.

Логістика як універсальний управлінський механізм поєднує всі операції в єдину систему, що дозволяє поєднати різні функціональні сфери, виявити й ліквідувати втрати, які виникають внаслідок розриву єдиного процесу функціонування та розвитку системи – економічної, політичної, соціальної тощо. Теоретико-методологічні, методичні та практичні напрацювання логістики дозволяють бачити процес у цілому, ліквідувати функціональні нестыковки, протиріччя, ризики, оптимізувати діяльність його складових елементів, спрямувати їх на досягнення кінцевої мети.

В сьогоденні концепція, принципи, технології логістичного підходу до управління складними соціальними системами, соціальними процесами, що в них відбуваються, привертають увагу фахівців. В умовах глобалізації соціально-економічного простору, утвердження ринкових відносин актуалізується потреба в розробленні соціальної логістики як нового напрямку соціального управління, що дозволяє оптимізувати використання соціальних та інших ресурсів, які забезпечують функціонування та розвиток соціальної сфери.

Справа в тому, що соціальна сфера є найбільш вразливою внаслідок соціально-економічної трансформації: майже повністю зруйнована соціальна інфраструктура суспільства на всіх його рівнях – макро-, мезо- та мікрорівнях. Залишковий принцип бюджетного фінансування ускладнює її відродження.

На відміну від економічного підходу, навіть соціально-економічного його напрямку, соціологічний підхід дає можливість комплексного, системного аналізу не тільки економічних, але й соціальних ресурсів, їх узгодження, що вкрай необхідно.

Уточнюючи поняття соціальної логістики з точки зору соціологічного підходу, ми розглядаємо останню як універсальний механізм управління соціальною сферою.

Концептуальні основи функціонування й розвитку соціальної сфери в умовах ринкової економіки закладені в роботах відомих закордонних і вітчизняних вчених – В. Є. Гордона, Є. Н. Жильцова, Х. Ламперта, В. М. Рутгайзера, Л. І. Якобсона та інших.

Однак соціально-логістичний підхід до управління соціальною сферою ще недостатньо розроблений. Взагалі, проблематика застосування соціальної логістики в управлінні соціальними процесами, незважаючи на її актуальність, виклики часу, через недостатню розробленість її теоретико-методологічних засад не знайшла широкого висвітлення в науковій літературі. Першою спробою привернути увагу до розвитку концепції останньої можна вважати публікацію Я. Шолтисека «Нові застосування логістики» у Польщі.

В сьогоденні можна простежити спроби вийти за межі економічних поглядів на використання логістики в управлінні соціальними процесами. Потреби використання логістичних принципів, методів у сферах, далеких від воєнних справ, бізнесу, стали поштовхом до визначення третьої сфери її застосування, тобто розроблення соціальної логістики. Цей напрям відрізняється від попередніх за критерієм пріоритетів, головних цілей управління. Воєнна логістика спрямована на організаційне забезпечення безпеки, економічна – на прибуток, економічну ефективність. Соціальна ж логістика переслідує соціально значущу мету для соціуму – забезпечення рівня та якості життя пересічних громадян згідно із цивілізованими оптимальними соціальними стандартами.

Суспільство як цілісний соціальний організм, складна соціальна система виступає новою сферою для застосування логістики, що передбачає врахування її специфіки, механізмів функціонування та розвитку. Соціальна сфера як складна, відносно самостійна соціальна підсистема соціуму, взаємодіє з іншими сферами – матеріально-виробничою, політичною, духовно-ідеологічною, культурною тощо. Саме в ній реалізується соціальна функція суспільства, що забезпечує відтворення диференційованих соціальних суб'єктів, забезпечуючи їх життєдіяльність, розвиток, самореалізацію, таким чином поєднуючи різні сфери в єдину систему, єдиний соціальний організм. Соціально-логістичні принципи надають соціальній спрямованості економічній і соціальній політиці, змінюють їх цілі на соціально значущі, тобто ефективність економічної діяльності, бізнесу, одержання прибутку виступає не самоціллю, а лише способом, засобом підвищення рівня та якості життя широких верств населення. Соціальна логістика спрямовує діяльність економічних суб'єктів на інвестиції в соціальну сферу, формування соціальної відповідальності бізнесу.

В сучасних умовах одержують розвиток використання принципів соціальної логістики в управлінні містом (міська логістика) як складною соціальною системою, системою охорони здоров'я, проведенні гуманітарних акцій тощо.

Суттєву роль соціально-логістичний підхід може відіграти в координації взаємодії державних установ, служб соціальної спрямованості й громадських недержавних та приватних організацій, діяльність яких спрямована на надання соціальних послуг найбільш вразливим верствам населення, соціальним групам, індивідам.

Хронічна обмеженість бюджетних коштів знижує можливості держави в проведенні оптимальної соціальної політики, спрямованої на підтримку рівня та якості життя пересічних громадян згідно із сучасними соціальними стандартами. Фінансування організацій соціальної сфери за залишковим принципом не забезпечує дотримання соціальних норм і нормативів, соціальних стандартів згідно із законодавством України. В умовах затяжної соціально-економічної, політичної кризи, воєнних дій на Сході України обсяги фінансових і матеріальних ресурсів, що надходять у соціальну сферу, методи управління ними не відповідають сучасним вимогам і потребують реформування. Соціально-економічна ситуація вимагає підвищення ефективності соціальної політики, що забезпечить більш раціональне використання наявних ресурсів. В цих умовах виникає нагальна потреба в новій моделі управління соціальною сферою. Саме тому звернення до соціальної логістики як інструмента оптимізації та раціоналізації процесу ресурсного забезпечення соціальної сфери є вкрай актуальним.

Соціально-логістичний підхід надає можливість оптимізувати ресурсні потоки за рахунок використання соціально-логістичних механізмів управління ресурсним забезпеченням, спрямовуючи ресурси держави (фінансові, матеріальні), громадських організацій (людські, інноваційні тощо), приватного сектору на підтримку й розвиток, розширення соціальних послуг незахищеним верствам населення, особливо біженцям і вимушеним переселенцям з окупованих територій.

Соціальна логістика спрямована на підвищення соціальної ефективності, задоволення суспільних потреб. Соціально-логістичні механізми забезпечують реалізацію інтересів суспільства, зокрема розвиток його інфраструктури, забезпечуючи соціально орієнтовану, творчу діяльність економічних суб'єктів. До цих видів діяльності відносяться створення соціально-побутових об'єктів, громадського транспорту, спортивних комплексів, розвиток музеїв, бібліотек, безкоштовних медичних і навчальних закладів тощо.

Використання логістичного підходу в управлінні соціальною сферою є вкрай актуальним, оскільки остання як елемент єдиного соціального організму, тобто суспільства в цілому, взаємодіє з іншими сферами: економічною, політичною, правовою, культурно-духовною тощо. В той же час вона має відносну самостійність, бо саме в ній реалізується соціальна функція суспільства, яка полягає в цілісному відтворенні людини як соціального суб'єкта суспільних процесів. Соціальна сфера – це складно організована, впорядкована цілісність, що забезпечує відтворення диференційованих соціальних суб'єктів з їх здібностями, потребами, інтересами. Її функціонування й розвиток обумовлені об'єктивними закономірностями та суб'єктивними детермінантами, що визначають в кінцевому результаті певні принципи соціального управління, серед яких логістичний підхід, якому притаманна універсальність, сприяє оптимізації ресурсного забезпечення розвитку останньої.

Соціальна сфера, що спрямована на задоволення сукупності потреб людини та її спільнот, потребує в сьогоденні використання інноваційних механізмів управління для її усталеного розвитку, серед яких логістика як універсальний механізм управління ресурсним забезпеченням має особливе значення. Це особливо важливо, бо соціальна сфера фінансується за залишковим принципом, інвестиції в неї часто використовуються не за призначенням. Все це має вкрай негативні соціальні наслідки, що призводить до падіння рівня та якості життя широких верств населення.

Теоретико-методологічною основою управління соціальною сферою виступає концепція соціального управління, сутність якої полягає у використанні соціологічних принципів, методів при аналізі будь-яких соціальних процесів і явищ як об'єкту управлінського впливу. Соціальне управління базується на соціологічному підході, якому притаманний комплексний, системний аналіз суспільства як цілісного соціального організму крізь призму потреб та інтересів соціальних суб'єктів як представників тієї чи іншої соціальної групи, що займають різні статусні позиції в суспільній ієрархії. На відміну від інших теорій управління (економічного, політичного тощо), воно розкриває соціальну сутність останнього, розглядаючи його як управління людини людиною. Суб'єктом соціального управління виступають певні організаційно оформлені групи, яким делеговані управлінські функції і які їх реалізують у процесі регулювання соціальних відносин. Соціальне управління полягає у впливі суб'єкта управління на суспільство в цілому, або його окремі елементи, з метою координації, впорядкування його функціонування, збереження якісних характеристик, досягнення соціально значущих цілей, усталеного розвитку, соціальної безпеки. Саме тому соціальне управління виступає методологією для інших конкретних управлінських наук.

Критеріальним показником ефективності соціального управління виступають рівень і якість життя пересічних громадян, можливість реалізації ними трудових і соціальних прав тощо.

Дані соціологічного моніторингу, який проводиться науковцями соціологічного факультету Харківського національного університету імені В. Н. Каразіна, і які співпадають з результатами досліджень інших соціологічних центрів України, свідчать про невисокий рівень ефективності, що підтверджується масовим розповсюдженням бідності, формуванням її субкультури, відсутністю можливостей для вертикальної мобільності. Все це гальмує формування середнього класу як основи стабільності суспільства. За таких умов актуалізується потреба в інноваційних управлінських механізмах, які б дозволили вдосконалити управління однією із головних сфер життєдіяльності суспільства. Саме таким механізмом і може виступати соціальна логістика.

Тому розроблення концепції соціальної логістики, створення відповідних організаційних структур, відпрацювання логістичних механізмів оптимізації управління ресурсним забезпеченням – матеріально-технічним, технологічним, інформаційним, правовим, людським тощо – соціальної сфери є вкрай актуальним. Реальну проблему можна охарактеризувати як наявність протиріччя між потребами суспільства в удосконаленні управління ресурсним забезпеченням соціальної сфери, зокрема, розвитком її інфраструктури, і відсутністю логістичних механізмів оптимізації управління останньою, що є одним з напрямків логістичного управління.

Як універсальний управлінський механізм, соціальну логістику правомірно розглядати в більш широкому сенсі як методологію оптимізації управління складними соціальними системами, що забезпечує взаємозв'язок, взаємодію, взаємообумовленість її складових, в якості яких можуть виступати окремі сфери соціальної системи як єдиного соціального організму (економічного,

політичного, правового, суто соціального тощо). Двоєдиний підхід до визначення сутності соціальної логістики віддзеркалює дві сторони єдиного процесу соціального управління як впливу на об'єкт з метою координації, організації спільної діяльності людей заради досягнення соціально значущої цілі найбільш оптимальними засобами. В цьому сенсі об'єктом логістичного соціального управління виступає суспільство в цілому як складна соціальна система, його сфери, соціальні інститути, спільноти, соціальні відносини. В якості ресурсів, що забезпечують функціонування й розвиток об'єкту соціального управління виступають матеріальні та нематеріальні їх види, зокрема, інформаційні, правові, людські тощо.

В межах соціальної логістики формується логістичний соціальний менеджмент, що охоплює управління соціальними підсистемами, зокрема, соціальними організаціями, регулюючи взаємодію їх внутрішніх функціональних структур (технічної, технологічної, соціальної) із зовнішнім середовищем. В такому аспекті соціальна логістика виступає як методологія управління соціальними процесами в складних соціальних системах, механізмом ресурсозбереження, оптимізації витрат шляхом концентрації всіх її видів та їх раціонального розподілення й використання з метою вдосконалення функціонування й розвитку соціальної системи в цілому, її складових.

Інтегративний характер логістичного соціального управління охоплює процес регулювання від виникнення соціальної потреби до задоволення останньої. Суб'єкт управління має можливість протягом усього управлінського циклу визначати, наскільки ефективно використовуються ресурси, виявити причини втрат, ризики, досягти мети з найменшими збитками. В центрі логістичного ланцюга соціального управління перебуває людина з її різноманітними потребами, якісне задоволення яких є метою логістичного соціального управління. Соціальна логістика концентрує увагу на задоволенні потреб людини відповідно до високих соціальних стандартів.

Саме тому критерієм оцінки логістичного соціального управління є соціальна ефективність функціонування й розвитку соціальної системи, тобто суспільства, її метою – концентрація, раціональне розподілення й використання усіх видів ресурсів заради досягнення соціальнозначущої цілі, задоволення зростаючих потреб соціальних суб'єктів, оптимізації управління, реалізації всіх управлінських функцій як єдиного процесу.

Література:

1. Гаджинский А.М. Логистика: Учебник для высших и средних специальных заведений. – М.: Дашков и К°, 2004.
2. Логистика: Учебник./ Под ред. Аникина Б.А. – М.: ИНФРА-М, 2002.
3. Мате Э., Тиксье Д. Логистика. – СПб.: Нева; – М.: ОЛМА-ПРЕСС Инвест, 2003.
4. Миротин Л.Б., Сергеев В.И. Основы логистики. – М.: ИНФРА-М, 1999.
5. Миротин Л.Б., Тышбаев Ы.Э. Логистика для предпринимателя. – М.: ИНФРА-М, 2004.
6. Миротин Л.Б., Тышбаев Ы.Э. Системный анализ в логистике. – М.: Экзамен, 2002.
7. Михайлова О.И. Введение в логистику. – М.: Издательский дом Дашков и К, 1999.
8. Неруш Ю.М. Логистика. – М.: ЮНИТИ, 2003.
9. Семенов А.И. Предпринимательская логистика. – СПб.: Политехника, 1997.
10. Семенов А.И., Сергеев В.И. Логистика. Основы теории. – СПб.: Союз, 2001.
11. Стаханов В.Н., Украинцев В.Б. Теоретические основы логистики. – Ростов-на-Дону: Феникс, 2001.

УДК 364-43(477)

Андрющенко А. І.

кандидат філософських наук, доцент,
професор кафедри соціології управління
і соціальної роботи
соціологічного факультета
Харківського національного університету
імені В.Н. Каразіна.

Горбунова-Рубан С. А.

кандидат соціологічних наук, доцент,
професор кафедри соціології управління
і соціальної роботи
соціологічного факультета
Харківського національного університету
імені В. Н. Каразіна.

ПОДГОТОВКА СОЦІАЛЬНИХ РАБОТНИКОВ В УКРАЇНЕ: ПРОБЛЕМЫ И ПУТИ ИХ РЕШЕНИЯ¹

В статье анализируются проблемы подготовки социальных работников для учреждений, организаций, служб социальной направленности. Раскрывается сущность и содержание профессиональной социальной работы, подчеркивается ее интегративный междисциплинарный характер. Акцентируется внимание на сложности институционализации социальной работы как профессиональной деятельности социального профиля. Обосновывается неправомерность выведения последней из направления социально-политических дисциплин и отнесение ее к экономическим наукам, что противоречит ее сущности и содержанию, поскольку социальная работа выступает инструментом реализации социальной политики государства. Поднимается вопрос о необходимости подготовки специалистов высшей квалификации по социальной работе. Подчеркивается, что сегодня в Украине нет специалистов этого уровня ни в вузах, ни в научно-исследовательских институтах, ни в управленческих структурах разного уровня.

Ключевые слова: социальная работа, социальные службы, социальная сфера, государственный стандарт, рамочный квалификационный стандарт подготовки специалистов.

У статті аналізуються проблеми підготовки соціальних працівників для установ, організацій, служб соціальної спрямованості. Розкривається сутність і зміст професійної соціальної роботи, підкреслюється її інтегративний, міждисциплінарний характер. Акцентується увага на складності інституціоналізації соціальної роботи як професійної діяльності соціального профілю.

Обґрунтовується неправомірність виведення останньої з напряму соціально-політичних дисциплін і віднесення її до економічних наук, що суперечить її сутності і змісту, оскільки соціальна робота виступає інструментом реалізації соціальної політики держави. Ставиться питання про необхідність підготовки фахівців вищої кваліфікації з соціальної роботи. Підкреслюється, що сьогодні в Україні немає фахівців такого рівня ані у вищих навчальних закладах, ані в науково-дослідних установах, ані в управлінських структурах різного рівня.

Ключові слова: соціальна робота, соціальні служби, соціальна сфера, державний стандарт, рамковий кваліфікаційний стандарт підготовки спеціалістів.

The article analyzes the problems of training social workers to institutions, organizations, services, social orientation. The essence and content of professional work, it emphasizes integrative interdisciplinary.

¹ **Впервые опубликовано:** Андрющенко А. И., Горбунова-Рубан С. А. Подготовка социальных работников в Украине: проблемы и пути их решения // Вісник Харківського національного університету ім. В. Н. Каразіна. Серія: «Соціологічні дослідження сучасного суспільства: методологія, теорія, методи». 2015. С. 55-59.

© Андрущенко А. И., Горбунова-Рубан С. А., 2019

Attention is drawn to the complexity of the institutionalization of social work as a professional activity of a social profile. Substantiates the illegality of removing the last of the direction of social and political sciences and assignment it to the economic sciences, which contradicts its essence and content, since it is an instrument of implementation of social policy in the wider context, in connection with which universities are deprived of opportunities to prepare social workers required profile and qualifications. The article raises the question of the need to train highly qualified specialists in social work. Today in Ukraine there are no specialists of this level or in higher education or in research institutions or in the administrative structures of different levels.

Keywords: social work, social services, social services, national standard, a framework qualifier training.

Переход от индустриального к постиндустриальному или, как его еще называют, информационному обществу в постсоветских странах усложняется одновременным переходом к новым для них экономическим (рыночным) отношениям. Изменения, которые происходят в украинском обществе, носят глубинный характер, они коренным образом трансформируют все сферы общественной жизни, прежде всего его основу – социальную структуру. Изменяются отношения собственности и власти, перестраиваются механизмы социальной стратификации, расслоения населения. Большинство ранее благополучных групп утратили свой статус, свои социальные позиции, появились новые социальные слои. Изменения в социальной структуре сопровождаются глубокой поляризацией населения по уровню доходов, материального благосостояния, социальных возможностей удовлетворения насущных потребностей. В этих условиях обостряется проблема массового расширения бедности, формируется ее субкультура, которая примитивизирует жизнь людей, снижает их жизнеспособность [5, с. 64-65].

В силу длительного экономического и политического кризиса в нашей стране социально-экономические реформы проводятся без необходимых подстраховочных механизмов поддержки уровня и качества жизни широких слоев населения, что приводит к резкому ухудшению социальной защиты последних. Военные действия на востоке Украины породили потоки беженцев, вынужденных переселенцев с оккупированных территорий, что приводит к тому, что в социальной поддержке, защите, безопасности нуждается все большее количество людей. В этих условиях самой острой проблемой является востребованность в обществе развитой, гибкой, научно обоснованной системы социальной защиты, помощи, реабилитации людей, оказавшихся в сложной жизненной ситуации, которая обеспечивала бы их социальную поддержку и безопасность.

Система социальной защиты реализует свои функции в социальной сфере, обеспечивающей воспроизводство социальных субъектов с многообразием их потребностей и интересов, регулирующей их социальное взаимодействие во всех областях жизнедеятельности. Она включает в себя совокупность социальных институтов, инфраструктуру, непосредственно обеспечивающую жизнедеятельность человека. Социальная сфера как пространство реализации социальной функции общества, социальной политики государства, социальных прав человека, тесно связана с другими сферами общества, детерминирована его социально-экономическим, политическим, социокультурным развитием [5, с. 18-19].

К сожалению, в последнее десятилетие произошло резкое снижение компенсаторных возможностей социальной сферы. Остаточный принцип финансирования привел к разрушению ее инфраструктуры, кризисное состояние последней стало дополнительным тормозом экономического развития украинского общества. Переход к новым для Украины рыночным отношениям, сложные социально-экономические и политические условия, в которых оказалась наша страна, актуализировали потребность в институте социальной работы. Как показывает мировой опыт, социальная работа выступает инструментом решения самых сложных социальных проблем на индивидуальном, групповом и общинном уровне, является регулятором взаимоотношений человека и общества, способствует социальному и экономическому развитию последнего. Социальная работа как профессиональная деятельность направлена на гармонизацию личностных и общественных отношений, оказание помощи отдельным индивидам, группам, общностям, испытывающим трудности в социальном функционировании, посредством защиты, поддержки, коррекции, реабилитации, активизации их жизненных сил. Социальная работа является одной из самых распространенных профессий социального профиля в мире.

Сегодня в Украине идет активная институционализация социальной работы как науки, профессиональной деятельности и учебной дисциплины. С начала 90-х гг. прошлого века создана

система социальных служб, учреждений, организаций социальной направленности. В это же время началась подготовка социальных работников в колледжах, техникумах, вузах [1, с. 76-78].

Проблемы подготовки социальных работников в нашей стране определяются рядом факторов. Во-первых, они обусловлены спецификой социальной работы, которая носит интегративный, междисциплинарный характер. Социальный работник в практической деятельности использует научные разработки многих областей социального знания, он должен знать как общие, так и специфические принципы, закономерности, методы наук, изучающих человека и общество. Все это требует от специалиста в области социальной работы не только знания многих научных дисциплин – философии, политологии, права, психологии, социологии, педагогики, социальной экономики, медицины, но и умения на практике применить ту или иную систему знаний для решения конкретной социальной проблемы индивидов, социальных групп, общностей.

Формирующаяся в Украине система теоретической и практической подготовки социальных работников находится сегодня на этапе поиска форм, методов, методик такой подготовки будущих специалистов, выработки у них умений и навыков реализации профессиональных функций.

Во-вторых, многоаспектность социальной работы, ее интегративный характер требует специализаций в подготовке социальных работников, поскольку им приходится контактировать с различными целевыми группами и категориями клиентов (женщинами, семьями, молодежью, пожилыми людьми, инвалидами, безработными и т. д), что требует знания специфики потребностей этих групп, их интересов, методов и технологий оказания помощи в решении социальных проблем.

Необходимо учитывать также многоуровневый характер социальной работы, которая проводится на макро-, мезо- и микроуровнях, каждый из которых имеет свою специфику [4, с. 12].

В-третьих, по содержанию и специфике объекта выделяют два вида профессиональной социальной деятельности: социальную работу общего профиля и специализированную социальную работу.

К первому виду относится социальная работа с индивидами и семьями. Ее основная цель – содействие в разрешении сложных жизненных ситуаций внутрисемейного и семейного характера, возникающих в результате нарушения адаптационных механизмов взаимодействия с ближайшим окружением и требующих нормализации межличностного взаимодействия, иногда реадaptации, реабилитации, оказания помощи в разрешении конфликтов.

К этому же виду относится социальная работа с различными социальными группами, которые классифицируются по возрасту (детские, молодежные, группы пожилого возраста), по полу, по интересам исходим проблемам (профессиональные, одиноких родителей, матерей-одиночек, беженцев, вынужденных переселенцев, наркоманов, алкоголиков, группировки асоциального характера (детская и подростковая преступность) и т. д.

Третьей разновидностью этого вида является социальная работа в общинах, по месту жительства. Она ориентирована на укрепление общинных связей, на создание благоприятного социально - психологического климата в местах проживания людей, на расширение сети предоставления социальных услуг по месту жительства, организацию групп взаимопомощи. Особенно актуальна сегодня социальная работа среди вынужденных переселенцев, беженцев.

Ко второму, специализированному, виду относится социальная работа в сфере труда и занятости, в здравоохранении и медико-реабилитационных службах, в системе образования, правовой защиты, пенитенциарных учреждениях, в вооруженных силах и т.д. [3, с. 19].

Социальную работу осуществляют специалисты системы социальных служб и социальных учреждений, основная задача которых состоит в реализации социальной политики государства, обеспечении нормального функционирования социальной среды, поддержки социальной стабильности общества, оптимизации жизнедеятельности его членов. В систему социальной работы входят государственные учреждения, общественные (негосударственные) и частные организации, представляющие систему социальной защиты, социального обеспечения, социального обслуживания; высшие и средние специальные учебные заведения, готовящие специалистов для данной отрасли, научно-исследовательские учреждения, занимающиеся общими и частными вопросами социального развития.

Как видно из характеристики системы социальной работы, направлений деятельности ее структурных элементов, для функционирования этой системы необходимы квалифицированные кадры. К социальной работе часто ошибочно относят услуги вспомогательного и технического персонала служб и благотворительных организаций, занятых социально-бытовым обслуживанием, чей труд обычно не требует высокой квалификации, соответствующей подготовки по программе высшего или среднего специального образования. Однако профессиональные услуги специалиста социальной

работы, решающего личностные проблемы клиента на уровне консультанта-психолога, педагога, специалиста-менеджера по кадрам (персоналу), оказывающего медико-социальные услуги или занимающегося организационной, социально-аналитической, исследовательской или прогностической деятельностью, требуют основательной теоретической и практической базовой подготовки [3, с.17].

Социальный работник должен владеть:

- знаниями о природе человека и обществе. Они включают в себя знания об индивидуальном и групповом поведении людей, взаимоотношениях человека и общества, человека и государственных структур, о социальных процессах и их развитии и пр.;
- знаниями теории и методов социальной работы;
- профессиональными навыками и умениями, технологиями социальной работы, а именно:
 - умением выполнять профессиональную практическую работу (посредничество, консультирование, специализированную помощь в социальных службах, организациях учреждениях);
 - умением оказывать социальную помощь и услуги клиентам социальных служб, которые находятся в сложной жизненной ситуации, выйти из которой самостоятельно, без посторонней помощи они не могут;
 - умением проводить исследовательско-аналитическую работу (изучение актуальных социальных проблем, специфики потребностей наиболее уязвимых, незащищенных групп населения, индивидов; разработку социальных проектов, технологий, социального прогнозирования и т. п.);
 - умением выполнять организационно
 - управленческую и административную работу в социальных службах, организациях и учреждениях;
 - координировать совместную деятельность государственных и общественных организаций и учреждений социальной направленности по оказанию социальной защиты и помощи различным социальным группам, индивидам, общностям.

В практической деятельности социальный работник должен владеть:

- основными методами социальной работы с индивидами и различными группами населения;
- основными методами рациональной организации труда, выработки и реализации управленческих решений по социальным вопросам в учреждениях и службах социальной работы;
- методикой проведения диагностики проблем клиентов, консультационных и профилактических мероприятий с целью активизации жизненных сил клиентов социальных служб для повышения их активности в решении собственных жизненных проблем;
- основными методами психолого-педагогической, образовательно-воспитательной работы в социальных учреждениях и службах;
- методами специализированной социальной работы в сфере труда и занятости, в здравоохранении и медико-реабилитационных службах, в системе образования, правовой защиты, пенитенциарных учреждениях, в вооруженных силах.

В соответствии с постановлением Кабинета Министров Украины №507 от 24 мая 1997 года о перечне направлений и специальностей подготовки специалистов в высших учебных заведениях в соответствии с образовательно-квалификационным уровнем «бакалавр» социальная работа была отнесена к области социально-политических дисциплин, что соответствовало сущности и содержанию социальной работы, функциональным и должностным обязанностям социальных работников, поскольку социальная работа как наука и общественный феномен тесно связана с социальной политикой государства, выступает инструментом ее реализации. В декабре 2006 года Кабинетом Министров Украины было принято новое постановление №17-19 «О направлениях подготовки специалистов в высших учебных заведениях по образовательно-квалификационному уровню «бакалавр», в соответствии с которым было изменено направление подготовки бакалавров социальной работы. Социальная работа была отнесена к сфере экономики (ДК 009.2010), к виду экономической деятельности –«Предоставление социальной помощи» (код 85.3), к сфере «Социальное обеспечение» (код 1301), с присвоением квалификации «социальный работник» (код 34.60). Бакалавр направления «Социальная работа» должен быть подготовлен к одному или нескольким видам экономической деятельности в соответствии с «Государственным классификатором видов экономической деятельности» (ДК 009.2010). В соответствии с государственным классификатором (ГК) 003.2005 определены следующие должности и должностные обязанности: социальный работник (вспомогательный персонал) 1-2 категории; специалист (34.39) по найму рабочей силы; специалист по специализированному обслуживанию (34.39); инспектор по выплате пенсий (34.43); инспектор по назначению пенсий (34.43); консультант-инспектор (в аппарате государственных органов власти, исполкомов); инструктор по трудовой адаптации (34.39). ГК определены следующие виды

деятельности бакалавра социальной работы на первичных должностях: выполнение общих функций управления путем осуществления преимущественно администраторских и операторских и частично эвристических трудовых процедур; принятие оперативных решений в сфере своей компетенции, функциональной и информационной подготовки проектов решений; участие в оперативном управлении первичными подразделениями –линейными (основная деятельность) или функциональными (подготовительная и вспомогательная деятельность), а также самостоятельными организациями, преимущественно не имеющими аппарата управления; руководство подчиненными, компетенция которых не выше технических служащих и младших специалистов.

С нашей точки зрения, данный государственный квалификационный стандарт высшего профессионального образования по специальности «Социальная работа» (6.130102) никакого отношения к социальной работе не имеет, поскольку не отвечает ее сущности и содержанию деятельности специалистов в службах, учреждениях, организациях социальной направленности. Даже специализированная социальная работа в сфере труда и занятости не сводится к выполнению чисто экономических функций, поскольку по своей сути, содержанию, направленности, целевым установкам она является профессией социального профиля. Социальная работа как профессиональная деятельность отличается не только от экономических, но и от других схожих по характеру профессий социальной направленности, что делает ее относительно самостоятельной, несмотря на интегративный, междисциплинарный характер. Одной из отличительных черт социальной работы является сам характер взаимодействия социального работника и клиента. В отличие от субъект – объектных отношений, присущих всем другим видам «помогающих» профессий (врача, психолога, педагога, юриста), взаимодействие социального работника и клиента носит субъект – субъектный характер. Клиент социальной службы выступает активной стороной общения между ним и социальным работником. Клиент вправе принять или отказаться от предлагаемой помощи или услуги. Это во-первых. Во-вторых, несмотря на то, что помощь является основным механизмом социальной работы, не любая форма помощи отождествляется собственно с социальной работой. На уровне обыденного сознания социальная работа нередко понимается как совокупность практических действий по оказанию экономической, информационной, психологической, консультативной или иной помощи нуждающимся в поддержке извне. В социальной работе помощь выступает не как самоцель, а как метод, средство достижения определенной цели. Она носит вспомогательный характер и направлена, прежде всего, на активизацию самозащитных жизненных сил и потенциальных возможностей индивида, группы, общины для выхода из сложной жизненной ситуации [3, с. 18].

Социальный работник должен делать все для оказания помощи клиенту, способствуя тем самым социальному развитию его личности, выступать в роли защитника его интересов, не нанося ущерба другим людям. Такого универсального специалиста, востребованного социальными службами, организациями, учреждениями государственного, общественного и частного типа в сфере экономики подготовить невозможно.

Закон Украины о высшем образовании (2014 г.) предусматривает разработку рамочного квалификатора вместо обязательного госстандарта подготовки специалистов различных направлений. Однако без возвращения социальной работы как профессии социального профиля из сферы экономики в область социально-политических дисциплин, которые как науки о человеке и обществе выступают теоретико-методологической базой социальной работы как отрасли науки и моделей ее практической реализации, невозможно создание рамочного классификатора подготовки специалиста с перечнем компетенций, которыми должен обладать данный профессионал [2, с. 5].

Для ускорения процесса институционализации социальной работы как науки и профессиональной деятельности целесообразно решение еще одной проблемы –обеспечение возможности подготовки кадров высшей квалификации этого профиля (т.е. включение социальной работы в перечень научных направлений подготовки специалистов высшей квалификации с присвоением ученой степени и звания).

Сегодня в Украине делаются первые шаги по подготовке работников для социальной сферы с базовым образованием по социальной работе, в силу чего социальной работой разного профиля (научной, преподавательской, профессиональной) занимаются представители смежных наук – философии, социологии, психологии, педагогики и т.п. Это приводит к тому, что специфические проблемы социальной работы часто рассматриваются с точки зрения предметного поля конкретной науки, что не всегда раскрывает сущностные характеристики данного феномена.

Правда, отсутствие возможности подготовки кадров высшей квалификации по социальной работе частично компенсируется путем расширения направлений подготовки специалистов этого профиля в рамках других общественных наук. В перечне специальностей высшей квалификации уже

имеется направление подготовки по психологии социальной работы (уже защищены десятки кандидатских и докторских работ). Остается актуальной подготовка специалистов высшей квалификации по социологии социальной работы. Конечно, это не решит проблему кардинально, поскольку в нынешних сложных условиях актуализируется потребность в специалистах высшей квалификации по социальной работе и в других направлениях (например, в медико-социальном).

Такая ситуация сдерживает дальнейшее развитие социальной работы как науки, ее теоретико-методологических, методических основ, препятствует повышению престижа профессии, эффективности практической деятельности.

Литература:

1. Андрищенко А. И. Институционализация социальной работы как науки и профессии в Украине / А. И. Андрищенко // Социальная работа: история, теория, практика. – Мариуполь: ДВНЗ «ПДТУ», 2015. – с. 75-90.
2. Закон України «Про вищу освіту» № 1556-VII від 01.07.2014 [Електронний ресурс]: Верховна Рада України, 2014. – Режим доступу: <http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/1556-18>. – Назва з екрана.
3. Козлов А. А. Практикум социального работника (для студентов вузов). / А. А. Козлов, Т. Б. Иванова – Ростов-на-Дону: «Феникс», 2001. – 320 с.
4. Лукашевич М. П. Соціологія соціальної роботи / М. П. Лукашевич, Т. В. Семигіна – К., 2009.
5. Осадчая Г. И. Социология социальной сферы: [учебное пособие для высшей школы. Изд. 2-е, перераб., доп.] / Г. И. Осадчая – М. : Академический проект, 2003. – 334 с.

УДК 3.085: 303.725.2

Андрющенко А. І.

кандидат філософських наук, доцент,
професор кафедри соціології управління та
соціальної роботи
соціологічного факультету
Харківського національного університету
імені В. Н. Каразіна

Вітковська І. М.

викладач кафедри соціології управління та
соціальної роботи
соціологічного факультету
Харківського національного університету
імені В. Н. Каразіна

СОЦІАЛЬНА ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ: ТЕОРЕТИКО-МЕТОДОЛОГІЧНИЙ АСПЕКТ АНАЛІЗУ²

Стаття присвячена одній з актуальних проблем формування правової, соціальної держави та демократичного суспільства, а саме формування і розвитку соціальної відповідальності держави, бізнесу і громадянського суспільства. У статті соціальна відповідальність розглядається з позицій соціологічного підходу як відносно самостійний вид відповідальності.

Ключові слова: відповідальність, соціальне, соціальна відповідальність, соціальна культура.

Статья посвящена одной из актуальных проблем формирования правового, социального государства и демократического общества, а именно формированию и развитию социальной ответственности государства, бизнеса и гражданского общества. В статье социальная ответственность рассматривается с позиции социологического подхода как относительно самостоятельный вид ответственности.

Ключевые слова: ответственность, социальное, социальная ответственность, социальная культура.

The article is devoted to the actual one of issues of forming the legal, social state, democratic society, namely to formation and development of social responsibility of the state, business and civil society. In the article social responsibility is examined as relatively independent type of responsibility within the framework of sociological approach.

Key words: responsibility, social, social responsibility, social culture.

В умовах поглиблення світової фінансово-економічної кризи актуалізується потреба у формуванні та розвитку соціальної відповідальності соціальних суб'єктів, а саме: держави, бізнесу і громадянського суспільства. Поряд з об'єктивними чинниками загострення кризових явищ у суспільстві не останню роль відіграють суб'єктивні фактори. Безпрецедентна соціальна диференціація, масове розповсюдження бідності, спроба перекласти тягар кризових явищ на плечі пересічних

© Андрющенко А. І., Вітковська І. М., 2019

² **Вперше опубліковано:** Андрющенко А. І., Вітковська І. М. Соціальна відповідальність: теоретико-методологічний аспект // Вісник Харківського національного університету ім. В. Н. Каразіна. Серія: «Соціологічні дослідження сучасного суспільства: методологія, теорія, методи». 2009. № 884. С. 133-135.

громадян, згортання соціальних трансфертів підтримки рівня і якості їх життя – результат соціальної безвідповідальності держави і бізнесу, громадянського суспільства. Небажання одних, неготовність інших у критичній ситуації надати переваги соціально-значущим інтересам і цілям, відійти від вузькогрупових, корпоративних, тимчасових пріоритетів призводить до швидкого накопичення протестного потенціалу у суспільстві, зростанню соціальної напруженості, конфліктів.

Кризові явища охопили усі сфери життєдіяльності суспільства. Йдуть масові звільнення працівників, підприємства переходять на режим неповної зайнятості, зростає заборгованість по заробітній платі. Так, у квітні цього року чисельність зареєстрованих безробітних, за прогнозами Державної служби зайнятості, може сягнути 1,5 млн. осіб. Зросла чисельність працівників активних підприємств, яким не виплачується заробітна плата: у жовтні на 65,5% і становила в Україні 263,4 тис. у листопаді — ще на 37,9% і становила 363,3 тис. осіб. Лише по Харківській області заборгованість по заробітній платі складає понад 100 млн. гривень [3]. У цих умовах держава надає підтримку великому бізнесу, обтяжуючи інвестування соціальних програм. В такій ситуації на перший план виступає проблема підвищення рівня соціальної відповідальності усіх соціальних суб'єктів – держави, бізнесу і громадянського суспільства у відповідності зі своїми повноваженнями.

Однак, на сьогодні дефініція соціальної відповідальності не є остаточно визначеною, її розробка відбувається, головним чином, на перетині теоретико-методологічних, методичних та практичних аспектів у межах різних суспільних наук. Це не могло не відбитися на чіткості визначення поняття та сутності цього феномену. Економісти основну увагу приділяють вивченню соціальної відповідальності бізнесу, політологи концентрують увагу на соціальній відповідальності держави тощо [1,5].

Актуальність даної проблеми підтверджується тим, що у 2007 році Міжнародною Асоціацією з стандартизації (ISOTMB), яка уявляє собою всесвітню федерацію національних організацій зі стандартизації, був розроблений проект соціальної відповідальності (WC SR № 113, 2007-7-23; ISO/WD 2600) [6]. У цьому документі підкреслюється зростання потреби у підвищенні соціальної відповідальності бізнесу перед навколишнім середовищем. Цей документ має прикладний характер, він спрямований на універсалізацію соціальної відповідальності як механізму підвищення значущості оцінки соціальних наслідків діяльності економічних суб'єктів, тобто бізнес-структур. На думку авторів, такий міжнародний стандарт повинен сприяти підвищенню ролі соціально-відповідальної поведінки економічних суб'єктів, зменшити негативні соціальні наслідки виробничої діяльності останніх. У цьому сенсі соціальна відповідальність розглядається як механізм регулювання взаємодії бізнес-структур з навколишнім середовищем, територіальними спільнотами. В останні роки актуалізувалася увага суспільствознавців до вивчення проблем корпоративної відповідальності. Це – роботи Бурко С., Романової Л.В., Заславської І.І., Хижняк Л.М. та багатьох інших [1,5,8]. На нашу думку, це лише один з аспектів соціальної відповідальності, яка, як суспільний феномен, має набагато ширший зміст і значення.

Слід відмітити, що найчастіше визначення соціальної відповідальності базується на широкому тлумаченні категорії «соціальне», ототожнення його з суспільним. У цьому аспекті соціальність особистості, будь-якого соціального угруповання, спільноти, розглядається як багатоплановий її зв'язок із суспільством [8,7].

На нашу думку, з соціологічної точки зору «соціальне» слід розглядати у вузькому, суто соціологічному аспекті, як характеристику відносин, що складаються між соціальними суб'єктами, які мають різні статусні позиції в соціальній ієрархії. В цьому аспекті «соціальне» віддзеркалює специфіку взаємодії різностатусних соціальних суб'єктів, які займають неоднакові соціальні позиції, статус, мають різний доступ до соціальних ресурсів, беруть різну участь в управлінні, внаслідок чого розрізняються за джерелами і величиною доходів, за структурою особистого споживання, за рівнем і якістю життя. Такий методологічний підхід дає можливість розглянути соціальну відповідальність як складне системне явище, яке розкриває сутність соціальних суб'єктів як представників тієї чи іншої соціальної групи, прошарку, міру прийняття, інтеріоризації останніми соціально-значущих цінностей суспільства.

Природно, що при тлумаченні категорії соціальної відповідальності слід виходити із сутності родового поняття, а саме – «відповідальність». Як філософська категорія, відповідальність відображає об'єктивний, історично-конкретний характер взаємовідносин між особистістю, спільнотами, соціальними групами з точки зору усвідомленого виконання взаємних вимог, обов'язків, що до них висувуються. За різними критеріями можна визначити різні види відповідальності. За змістом – економічну, політичну, правову, моральну, соціальну тощо. За суб'єктами – індивідуальну, групову, колективну тощо [9].

У індивіда відповідальність формується у відповідь на зовнішні вимоги, які до нього висуваються суспільством, класом, соціальною групою, спільнотою. Засвоєні, інтеріоризовані індивідом вони стають внутрішнім збудником, основою мотивації його відповідальної поведінки. Формування особистості передбачає виховання у неї почуття відповідальності, яке стає її якісною характеристикою, властивістю.

Соціальна відповідальність виступає як відносно самостійний вид відповідальності, якому притаманні специфічні риси. У широкому розумінні соціального, соціальну відповідальність тлумачать як сукупність різних її видів – економічної, політичної, правової, моральної тощо. У вузькому, суто соціологічному сенсі, йдеться про специфічні характеристики, які віддзеркалюють міру, ступінь прийняття будь-яким соціальним суб'єктом, групою соціально-значущих цілей суспільства, готовність до виконання взаємних прав і обов'язків у процесі сумісної діяльності з метою не нанесення збитку усталеному розвитку як суспільства в цілому, так і окремим спільнотам, особистостям. Це – надання переваги інтересам широких верств населення, навіть коли вони не співпадають з інтересами особистості, або референтної групи. Це широке системне поняття, що передбачає врахування вимог як суспільства в цілому, так і всіх його структурних елементів. Вона не зводиться до будь-якого з видів відповідальності і не є їхньою сукупністю. Це соціальний зріз будь-якого з видів і відповідальності в цілому, який розкриває соціальну сутність кожного з них з точки зору надання пріоритету соціально-значущим аспектам діяльності, поведінки, не нанесення збитку як соціальному цілому, так і конкретній особистості.

Соціальна відповідальність має більш широке поле функціонування, не носить правового, примусового характеру, приймається добровільно соціальними суб'єктами, регулюється соціальними нормами, за порушення яких можуть бути застосовані лише суспільні санкції (засудження громадською думкою, ЗМІ, або схвалення, підвищення іміджу, довіри), в той час як за порушення юридичних норм можуть бути застосовані санкції у відповідності з адміністративним, навіть кримінальним кодексом.

У цьому сенсі соціальна відповідальність має спільне з моральною відповідальністю, її регуляторами. Однак, поле впливу соціальної відповідальності ширше, воно виходить за межі дотримання моральних норм.

Соціальна відповідальність виконує сукупність таких соціально-значущих функцій, як: відновлююча, виховна, превентивна, тобто попередження порушень соціальних норм, ліквідацію відхилень, що спричинили порушення норм соціальної відповідальності, бо основна її мета - не нанести збитків соціальній спільноті, особистості, не порушити принципи соціальної рівності та соціальної справедливості, уникнути дискримінації за будь-якою ознакою.

Соціальна відповідальність виступає як механізм взаємозалежності соціальних суб'єктів, що займають різні статусні позиції у соціальній ієрархії. Її рівень детермінує міру довіри соціальних суб'єктів один до одного, можливість сумісної співпраці, досягнення консенсусу. В основі формування соціальної відповідальності лежить взаємодія інтересів соціальних суб'єктів, які можуть не тільки не співпадати, а й суперечити один одному. Соціальну спрямованість інтересів визначає приналежність суб'єктів до тієї чи іншої статусної групи.

Але коли йдеться про соціальну відповідальність пріоритет повинен надаватися соціально-значущим інтересам суспільства перед груповими, класовими, особистими. Саме це надає можливість досягти консенсусу, забезпечити соціальну стабільність суспільства, його усталений розвиток.

Однак, щоб цей механізм діяв, необхідно створити не тільки об'єктивні умови, сформувати правову соціальну державу, демократичне суспільство, а й привести у відповідність суб'єктивні чинники, а саме – сформувати у соціальних суб'єктів, представників держави, бізнесу, громадянського суспільства соціальні настанови діяти соціально відповідально. У зв'язку з цим виникає актуальне завдання забезпечити формування соціальної відповідальності як особистісної якості соціального суб'єкту.

Тільки в цьому разі механізм соціальної відповідальності запрацює, оскільки ніякими наказами, законами не можна сформувати внутрішній збудник, мотивацію соціально-відповідальної поведінки.

Соціальну відповідальність особистості можна визначити як системну соціальну якість, у якій віддзеркалюється і реалізується рівень її соціальності, тобто глибина і повнота зв'язків особистості з соціумом, міра прийняття соціально-значущих потреб суспільства як особисто цінних, визнання їх пріоритетності перед груповими, клановими, розуміння своєї особистої відповідальності за соціальні наслідки своєї діяльності, поведінки.

Соціальна відповідальність не може бути зведена лише до одного з елементів свідомості або діяльності особистості. Це – системна, соціальна якість особистості, яка визначає особливості і свідомості і діяльності. Соціальна відповідальність – це не тільки розуміння і прийняття соціально-значущих інтересів суспільства, але й готовність, вміння не спричинити збитків соціуму своєю діяльністю, враховувати інтереси інших, не нанести їм шкоди.

Системний підхід дозволяє розглянути соціальну відповідальність як внутрішнє багатогранне явище, як єдність суб'єктивного і об'єктивного, як систему орієнтацій і цінностей, що відбивають інтереси тих чи інших соціальних спільнот, як соціальну спрямованість їх діяльності, в основі якої лежать пріоритети суспільства.

Детермінантами соціальної відповідальності виступає соціальна культура особистості як прояв її соціальності, міри засвоєння соціального досвіду, соціальних ролей та функцій. Соціальна культура – це спосіб сприйняття світу, що базується на певних ціннісних орієнтаціях, знаннях, переконаннях, діяльності і є виявом внутрішніх соціальних якостей, - зокрема, соціально відповідальної поведінки. Вивчення механізмів формування і реалізації соціальної відповідальності є одним із актуальних задач суспільствознавців.

Література:

1. Буко С. Корпоративная социальная ответственность как принцип ценностно-ориентированного менеджмента // Социология: теория, методы, маркетинг, 2006. - №2. – С. 149-158.
2. Буслов К. Социальное единство, противоречия, ответственность. – Минск, 1972.
3. Гнибеденко І. Соціальний захист населення в умовах кризи // Праця і зарплата. - 2009. - 21 січня (№3 (631)).
4. Козырьков В.П. Разработка социологической категории ответственности // Социология – 2007. - № ¾. - С. 45-53.
5. Романова Л.В. Цілі бізнесу та відповідальність менеджменту в реалізації національної ідеї. // Вісник Академії праці та соціальних відносин Федерації профспілок України. Київ, 2006. - №1. - С. 223.
6. Руководство по социальной ответственности. Международный стандарт. ISOMB/WCSR №113, 2007, ISO/WD 2600.
7. Смирнов Г.Л. Демократия, свобода и ответственность личности - М.,1968, с.30.
8. Стижов А. Формирование и развитие системы корпоративной социальной ответственности в современной экономике России. / Автор. диссертации на соискание ученой степени доктора экономических наук. М., 2007. – с.31.
9. Философский энциклопедический словарь. М.- 1997.

Андрющенко А. І.

кандидат філософських наук, доцент,
професор кафедри соціології управління та
соціальної роботи
соціологічного факультету
Харківського національного університету
імені В. Н. Каразіна.

Євдокимова І. А.

кандидат соціологічних наук, доцент,
доцент, в. о. завідувача кафедри соціології
управління та соціальної роботи,
соціологічного факультету
Харківського національного університету
імені В. Н. Каразіна.

СОЦІАЛЬНА НАПРУЖЕНІСТЬ НА ПІДПРИЄМСТВАХ: ТЕОРЕТИКО-МЕТОДИЧНИЙ АСПЕКТ АНАЛІЗУ³

Стаття присвячена теоретико-методичним аспектам експертизи стану соціально-трудових відносин на підприємствах, в якості показника яких виступає рівень соціальної напруженості в трудових організаціях. Автори аналізують рівень останньої в латентній стадії, що дозволяє розробити заходи попередження конфліктів.

Ключові слова: соціальна напруженість, соціально-трудові відносини, соціальний конфлікт.

Статья посвящена теоретико-методическим аспектам экспертизы состояния социально-трудовых отношений на предприятиях, в качестве показателя которых выступает уровень социальной напряженности в трудовых организациях. Авторы анализируют уровень последней в латентной стадии, позволяют разработать меры предупреждения конфликтов.

Ключевые слова: социальная напряженность, социально-трудовые отношения, социальный конфликт.

The article is devoted to the theoretical aspects of analysis of social-labor relations in the organizations. As an indicator of last one is the level of social tension. Authors analyze the level of social tension on the latent stage that allow to develop measures to resolve social conflicts.

Key words: social tension, social-labour relations, social conflict.

Соціально-економічні трансформації, що відбуваються в Україні, докорінно змінили умови функціонування людини в сфері праці. Плуралізм форм власності призвів до ускладнення структури соціально-трудових відносин, перш за все їх суб'єктів. Якщо за радянських часів єдиним роботодавцем виступала держава, яка визначала цілі, принципи, форми, методи взаємодії соціальних суб'єктів у сфері праці, контролювала їх дотримання, то у сьогоденні існує різноманіття підприємств, організацій, установ за формою власності, формами організації господарської діяльності – акціонерні товариства різного типу, приватні підприємства тощо.

© Андрющенко А. І., Євдокимова І. А., 2019

³ **Вперше опубліковано:** Андрющенко А. І., Євдокимова І. А. Соціальна напруженість на підприємствах: теоретико-методичний аспект аналізу // Методологія, теорія та практика соціологічного аналізу сучасного суспільства: Збірник наукових праць. Харків: ХНУ імені В. Н. Каразіна, 2008. Випуск 13. С. 210-2017.

В цих умовах власники засобів виробництва багато в чому визначають зміст, умови, характер соціально-трудових відносин. З переходом до ринкових відносин поглиблюються розбіжності інтересів найманих працівників і роботодавців як головних суб'єктів у сфері праці. Різні статусні позиції останніх призводять до неоднакового доступу їх до соціально-економічних ресурсів та управління, що негативно відбивається на можливості задоволення суттєвих потреб і інтересів. Все це породжує незадоволення найманих працівників своїм становищем, веде до зростання соціальної напруженості в трудових колективах.

Становище людини в сфері праці визначається декількома факторами, серед яких можна визначити загальні і специфічні детермінанти.

По-перше, становище людини в сфері праці обумовлено сутністю соціально-економічних відносин, системою суспільного розподілу праці, механізмом формування соціальної структури, політичним устроєм та змістом суспільної свідомості. Саме соціально-економічні відносини визначають зміст, характер взаємодії соціальних суб'єктів у сфері праці.

По-друге, задоволеність працею може бути обумовлена технологічними і функціональними особливостями того чи іншого виду конкретної трудової діяльності. Функціональний зміст праці може бути зведений до сутності об'єктивних, не залежних від самого працівника можливостей його самореалізації у конкретному виді трудової діяльності.

По-третє, задоволеність працею, як суб'єктивний показник стану соціально-трудових відносин, обумовлений особистісними характеристиками працівника – змістом потреб і інтересів, цінностей, соціальних настанов, мотивів, життєвих ідеалів.

Таким чином, об'єктивними детермінантами соціально-трудових відносин виступають характер і зміст праці (функціональні особливості конкретного виду трудової діяльності), а з боку суб'єктів соціально-трудових відносин – типологічні особливості особистості найманих працівників та роботодавців.

У даній статі дається характеристика методики соціальної експертизи стану соціально-трудових відносин на конкретних підприємствах (організаціях, установах), визначення рівня соціальної напруженості в трудових колективах, чинників її виникнення, ступеню готовності персоналу до відстоювання своїх трудових прав.

Як найбільш гостру проблему автори виділяють протиріччя між потребою найманих працівників в наявності оптимальних механізмів узгодження протилежних, інколи взаємовиключних, інтересів соціальних груп, які найбільш дистанційовані – роботодавців і найманих працівників – і неефективністю системи їх взаємодії, що веде до накопичення протестного потенціалу, зростання соціальної напруженості, виникнення конфліктів.

Слід підкреслити, що незалежно від характеру конфлікту – позитивного чи деструктивного, негативні його наслідки є руйнівними в економічному, соціальному, соціально-психологічному аспектах. Як свідчить суспільна практика, найбільш продуктивним є виявлення соціальної напруженості в латентній (прихованій) стадії, що дозволяє вирішити протиріччя, які лежать у її основі, з найменшими економічними та соціальними збитками.

Однак, в дослідницькій практиці найчастіше соціальна напруженість вивчається в стадії її об'єктивації, тобто переходу у відкритий конфлікт, коли вже можна фіксувати прояв невдоволення на поведінковому рівні.

Також більшість методик розраховані на вивчення соціальної напруженості в суспільстві, зокрема в політичній сфері. Вони не адаптовані до вимірювання соціальної напруженості в сфері праці, не враховують її специфіки, в силу чого емпіричні показники та індикатори не дозволяють фіксувати її в латентній стадії. Найчастіше оцінка соціальної напруженості зводиться до вимірювання задоволеності окремими елементами робочої ситуації або роботи в цілому. Часто характеристика соціально-трудових відносин зводиться до оцінки окремих показників соціально-психологічного клімату в організації, що не віддзеркалює в повній мірі відносин між роботодавцями і найманими працівниками й не дозволяє визначити рівень соціальної напруженості, чинники, що її породжують.

Запропонована методика має певну новизну, яка полягає в наступному:

- по-перше, її концепція, операціоналізація понять враховує специфіку соціально-трудової сфери;
- по-друге, соціальна напруженість розглядається як показник стану соціально-трудових відносин;
- по-третє, вона розрахована на вивчення соціальної напруженості в латентній (прихованій) стадії, до переходу її у відкритий конфлікт;
- по-четверте, соціологічний підхід, який використовують автори, дозволив розробити

комплексний критерій оцінки рівня соціальної напруженості на різних її стадіях, з урахуванням об'єктивних і суб'єктивних показників;

- по-п'яте, запропонована методика дослідження і аналізу одержаної соціологічної інформації дозволяє розробити механізми попередження конфлікту, зняття соціальної напруженості на ранніх її стадіях.

Об'єктом дослідження виступають підприємства (організації, установи) різного типу власності та галузей діяльності (виробничі, посередницькі тощо).

Предметом дослідження є стан соціально-трудових відносин, що характеризується певним рівнем соціальної напруженості в конкретних трудових колективах, чинники їх виникнення, ступінь готовності персоналу до відстоювання своїх трудових прав, механізми попередження конфліктів в латентній стадії.

Соціально-трудові відносини ми визначаємо як відносини, що виникають між учасниками виробництва в ході їх взаємодії щодо винагороди за працю, її умов, зайнятості, форм та методів вирішення конфліктів. Вони визначають взаємовідносини суб'єктів в соціально-трудої сфері. Виділяють два рівня соціально-трудових відносин – індивідуальний та колективний. Індивідуальні соціально-трудові відносини – це відносини найманого працівника та роботодавця, змістом яких виступає заробітна плата, умови праці та інші взаємні зобов'язання, визначені трудовим договором або контрактом. Вони виникають при прийнятті індивіда на роботу та підписанні трудового договору. Колективний рівень трудових відносин пов'язаний з об'єднанням в інститути представництва колективних інтересів (професійні, виробничі комітети та ін.). Колективні трудові відносини – це відносини між соціальними, кваліфікаційними, професійними групами та їх організаціями щодо збереження або поліпшення умов трудової діяльності.

Соціально-трудові відносини можна розглядати в статичній, як певний стан усталених правил взаємодії головних суб'єктів — роботодавців і найманих працівників, що визначаються перш за все економічними законами і закономірностями функціонування і розвитку сфери праці в ринкових умовах, правовими та соціальними регуляторами. А можна вивчати їх у динаміці як соціальний процес закономірної, послідовної, безперервної зміни їх станів, що слідує один за одним, які обумовлені об'єктивними і суб'єктивними умовами, зовнішніми і внутрішніми факторами. Управління соціально-трудовими відносинами здійснюється сукупністю послідовних впливів в цілях досягнення усталеного розвитку конкретних об'єктів — підприємства, регіону, країни тощо, підтримання цілісності елементів їх структури, відносин з навколишнім середовищем.

Економічним процесам в суспільстві притаманний певний соціальний зміст і соціальна спрямованість. В умовах переходу до ринкових відносин вплив соціальних процесів і чинників на економіку посилюється. Соціальна орієнтація управління й економічного розвитку стає сьогодні стержнем визначення і спрямованості кінцевих цілей виробництва.

Соціальний процес у сфері праці за своєю сутністю є результат взаємодії найманих працівників і роботодавців в ході спільної діяльності. Джерелом соціальних процесів виступає спільна діяльність працівників в рамках конкретної трудової організації з метою задоволення їхніх потреб і інтересів, життєзабезпечення в цілому.

Таким чином, соціальний процес відбувається в конкретних трудових організаціях, має свого конкретного носія, який надає його змісту певної специфіки. У нашому випадку трудовий процес є одночасно процесом відтворення матеріальних умов існування працівників, а також процесом відтворення самих трудових відносин, а тим самим носіїв цього процесу (саме це визначає структуру соціального процесу).

Діяльність суб'єктів соціального процесу передбачає потреби працівників, забезпечує досягнення соціально значущих результатів, закріплює чи змінює соціальне становище особистості, тієї чи іншої соціально-професійної групи в трудовому колективі.

Характеризуючи стан соціально-трудових відносин, ми визначили як суттєву їх характеристику, показник рівня соціальної напруженості. Соціальна напруженість розглядається нами як характеристика соціально-трудових відносин, що складаються між роботодавцем та найманими працівниками (персоналом), а також між останніми. Залежно від поведінки сторін, від виконання прийнятих ними зобов'язань стосовно змісту соціально-трудових відносин, соціальна напруженість може змінювати свій рівень, підвищуватися чи знижуватися. Соціальну напруженість можна розглядати як соціальний процес, який протікає в сфері праці, і визначає стан соціально-трудових відносин.

Таким чином, соціальна напруженість розглядається нами як закономірна, послідовна, безперервна зміна слідує один за одним етапів, стадій у розвитку відносин в трудовій організації,

що обумовлені об'єктивними і суб'єктивними, зовнішніми і внутрішніми факторами, які в кінцевому результаті визначають стан соціально-трудова відносин.

Соціальна напруженість як соціальний процес накопичення протестного потенціалу має певну структуру, яка обумовлена специфікою соціально-трудова відносин. Вона включає в себе взаємозв'язок і взаємодію наступних структурних елементів:

- по-перше, суб'єктів трудової діяльності, тобто працівників, які займають різні статусні позиції в організаційній структурі, відрізняються соціально-професійними та соціально-демографічними характеристиками, соціальними ролями, які вони виконують в сфері праці;

- по-друге, об'єктивних умов трудової діяльності, а саме: виробничо-технічних та технологічних умов праці, виробничо-побутових умов, системи професійної підготовки, умов безпеки праці, соціально-психологічного клімату, соціально-демографічних характеристик, стану управління тощо;

- по-третє, суб'єктивних умов соціальної напруженості, тобто людського фактору, що впливає на рівень соціальної напруженості і, врешті-решт, на стан соціально-трудова відносин.

Саме тому важливим елементом структури соціальної напруженості як процесу виступають потреби та інтереси найманих працівників і роботодавців, які виступають джерелом трудової діяльності, що дає можливість реалізації останніх. Саме спільність потреб працівників, що знаходить відображення в конкретних інтересах, які реалізуються в процесі праці, виступає важливим компонентом соціального процесу, фактором цілеспрямованого його розвитку.

Соціальна значущість інтересів визначається приналежністю суб'єктів до тієї чи іншої професійної, статусної групи, що, в свою чергу, окреслює їх соціальні ролі, які вони виконують в процесі трудової діяльності – виконавця, підлеглого або керівника, хазяїна. Саме інтереси, в основі яких лежать ті чи інші потреби, визначають зміст та характер взаємовідносин працівників в сфері праці, конкретних трудових колективах. Тому дуже важливо враховувати в управлінні трудовим колективом специфіку інтересів працівників тієї чи іншої соціально-професійної групи. В процесі трудової діяльності інтереси, цінності трансформуються у відповідні соціальні установки, мотиви, у чітко сформовані цілі, які регулюють трудову поведінку. Тому при управлінні трудовим колективом, зокрема, соціально-трудова відносинами, слід враховувати зміст, характер соціальних процесів, що виступають як трудовий, виробничий процес, стан його складових – суб'єктів соціально-трудова відносин, об'єктивних умов і суб'єктивних факторів. Результатом взаємодії всіх елементів соціального процесу в сфері праці і виступає той чи інший рівень соціальної напруженості, який віддзеркалює можливість реалізації потреб, інтересів, цінностей як найманими працівниками, так і роботодавцями.

Таким чином, ми розглядаємо соціальну напруженість як характеристику соціально-трудова відносин, яка відображає процес накопичення протестного потенціалу, можливість його переходу у відкрите протистояння між соціальними суб'єктами, які мають різний соціальний статус, займають різні соціальні позиції в організаційній структурі, в силу чого мають різні можливості задоволення своїх суттєвих потреб та інтересів.

Соціальна напруженість в трудовому колективі обумовлюється цілою низкою чинників, а саме:

- ступенем розбіжності інтересів роботодавців і найманих працівників;
- різницею у ступені відповідальності за невиконання договірних обов'язків, розширенням прав роботодавців та звуженням прав найманих працівників, їх порушенням;
- станом нерівності можливостей у захисті своїх трудових прав найманих працівників і роботодавців;
- ухиленням від укладання колективного договору з боку роботодавців;
- невиконанням роботодавцями пунктів договору, уникненням відповідальності за це тощо.

Соціальна напруженість розглядається нами як об'єктивно-суб'єктивна категорія, оскільки поряд з соціально-економічним становищем підприємства (організації, установи), що формує соціальну ситуацію в трудовому колективі, великого значення набуває стан суспільної свідомості, колективні настрої, що визначають рівень напруженості в соціально-трудова відносинах і можливості виникнення конфліктів.

Соціальна напруженість в соціально-трудова відносинах виникає як результат зростання масового невдоволення працівників виробничою ситуацією (умовами та оплатою праці, забезпеченістю соціально-побутових потреб тощо). Соціальна напруженість виявляється в явних чи прихованих порушеннях працівниками норм трудової поведінки та взаємодії, зростанні тривожності, незадоволеності та інших проявах масових настроїв.

У закордонній і вітчизняній науці соціальна напруженість розглядається в межах теорії соціального конфлікту. Це, на нашу думку, має сенс, оскільки соціальна напруженість і конфлікт тісно пов'язані і характеризують рівень розвитку протестного потенціалу, механізми його об'єктивації, тобто

його визрівання та прояву. Вони діалектично взаємопов'язані — зростання соціальної напруженості в латентній формі переходить в її відкриту фазу — конфлікт. Без аналізу соціальної напруженості не можна спрогнозувати виникнення конфлікту, відпрацювати механізми його попередження.

Соціальна напруженість формується у реальній ситуації, яка містить у собі проблему, що фіксується як наявність протиріччя між потребами соціальних суб'єктів і можливостями їх задоволення. Розвиток соціальної напруженості може і не перерости в конфлікт у тому випадку, коли протиріччя вирішується на латентній стадії її розвитку. В той же час, будь-який конфлікт розпочинається з підвищення соціальної напруженості, накопичення протестного потенціалу.

Процес розвитку соціальної напруженості в трудовому колективі можна представити як послідовну зміну певних стадій.

Перша стадія — фоновая — характеризується мінімальним рівнем соціальної напруженості, що виступає як норма для даної організації і обумовлюється об'єктивними умовами, обставинами. Фоновий рівень соціальної напруженості постійно присутній в трудовому колективі. Він характеризується відсутністю претензій сторін соціально-трудова відносин одна до одної щодо умов найму і діючих нормативів стосовно умов праці, трудового законодавства та колективного договору. На цьому рівні фіксується позитивний соціальний настрій.

Фоновий або мінімальний рівень соціальної напруженості зберігається доти, доки не відбуваються явні порушення досягнутих домовленостей, зокрема, зафіксованих у колективному договорі або інших документах, що виступають змістом соціально-трудова відносин.

На другій — латентній (прихованій) — стадії соціальної напруженості можна виділити декілька фаз відповідно до ступеня усвідомлення порушення своїх прав найманими працівниками, домовленостей з роботодавцем, готовності до їх захисту. Кожна з цих фаз має специфічні риси, особливості, інтенсивність їх прояву і відповідні показники вимірювання.

У першій фазі відбувається усвідомлення ситуації, яка характеризується тими чи іншими порушеннями трудових прав найманих працівників: невідповідність оплати праці її змісту та кваліфікації працівника, погіршення організації чи умов праці тощо. В цій фазі активізується обмін інформацією, виникає невдоволення на особистісному рівні і т. д. Вона характеризується наявністю негативного емоційного настрою працівників, який віддзеркалюється у незадоволеності роботою через невідповідність останньої соціальним очікуванням та загальноприйнятим соціальним нормам. Такі соціальні настрої можуть бути притаманні окремим працівникам або певним соціально-професійним групам. В цій фазі працівники можуть ще не усвідомлювати причини неблагополучної ситуації. Індикатором рівня соціальної напруженості виступає саме соціальний настрій.

Друга фаза характеризується прийняттям, усвідомленням групових інтересів особистістю, солідаризацією та консолідацією протестних груп, появою неформальних лідерів, які беруть на себе функції формування вимог, йде накопичення протестного потенціалу, намічаються форми та методи його реалізації.

У третій фазі ситуація остаточно усвідомлюється більшістю членів колективу, завершується процес консолідації, чітко визначаються сторони і суб'єкти протесту, виробляються установки на конкретні колективні дії. Групові інтереси домінують над особистими. Ця фаза характеризується сформованістю, зрілістю протестного потенціалу, готовністю до його реалізації. На цій фазі латентна стадія соціальної напруженості закінчується.

Наступна, третя стадія соціальної напруженості характеризується її об'єктивацією, переходом до відкритого протистояння, конфлікту. Основний зміст цієї стадії полягає у переході від усвідомлення ситуації всіма або більшістю найманих працівників до активних колективних дій. На цій стадії соціальний настрій, емоції відступають на другий план, відбувається логічний пошук розв'язання проблемної ситуації. Триває ескалація соціальної напруженості, яка досягає свого піку. Узгодження позицій відбувається шляхом переговорного процесу. Для даної стадії розвитку соціальної напруженості притаманні: організованість колективу, однаковість, згуртованість, високий рівень емоційності, впливу неформальних лідерів тощо.

Як свідчить суспільна практика, найбільш продуктивним є виявлення соціальної напруженості в латентній стадії, що дозволяє вирішити протиріччя, які лежать в її основі, з найменшими соціальними та економічними збитками. Саме тому методика, яка пропонується, дає можливість вимірювання соціальної напруженості на ранніх стадіях її виникнення, тобто відстежити момент переходу фонового рівня в латентну стадію, яка піддається регулюванню організаційними, управлінськими методами.

Необхідність вивчення соціальної напруженості в трудових колективах обумовлена негативними соціально-економічними, соціально-психологічними наслідками наявності її підвищеного рівня.

По-перше, вона робить неможливим або ускладнює нормальне функціонування трудового колективу як в цілому, так і в окремих його підрозділах. Причому, виникаючи в одному підрозділі, вона може розповсюджуватися на інші.

По-друге, вона може солідаризувати невдоволених, організувати їх на відкритий конфлікт.

По-третє, вона може перешкоджати проведенню заходів щодо нормалізації роботи колективу, тобто вести до дезорганізації виробничого процесу, що знижує соціально-економічну ефективність підприємств (організацій, установ). Саме тому дуже важливо виявити її на ранніх стадіях виникнення, тобто на рівні переходу фонові стадії в латентну (приховану).

Ми вважаємо, що для вимірювання соціальної напруженості як показника стану соціально-трудова відносин доцільно використовувати комплексний підхід, який витікає з об'єктивно-суб'єктивної сутності цього феномену, і включає в себе як об'єктивні, так і суб'єктивні характеристики. Тобто показники повинні фіксувати як соціальний настрій, рівень свідомості, так і соціальну поведінку, рівень соціальної активності персоналу у відстоюванні своїх трудових прав, форми, методи, які вони готові використовувати. Соціологічні методи дослідження дозволяють використовувати різні типи шкал, що дають уявлення про інтенсивність соціальної напруженості на тій чи іншій стадії або фазі.

Рівень соціальної напруженості, її стадії та фази вимірюються через індивідуальні оцінки проблемної ситуації членами трудового колективу, тобто персоналом, їхньої позиції та дій, стратегій.

Перш за все методика передбачає розробку картки-характеристики об'єктивних даних про підприємство (організацію, установу): збираються об'єктивні дані щодо форми власності (приватна, державна, акціонерна тощо), галузі діяльності (промисловість, будівництво, торгівля, посередницькі послуги тощо); ефективності діяльності (успішна, середні прибутки, на межі банкрутства); типу організації праці (індивідуальний, колективний, груповий); професійно-кваліфікаційного, соціально-демографічного складу, характеру управлінської структури, чіткості визначення посадових обов'язків, наявності колективної угоди, профспілкової організації тощо.

З метою одержання інформації про стан соціально-трудова відносин на підприємстві (організації, установі), враховується їх оцінка персоналом, позиції останнього стосовно ситуації на підприємстві (організації, установі), готовність домагатися змін, вирішення проблеми. Таким чином, відповідно до комплексного підходу отримується інформація об'єктивного і суб'єктивного характеру. Таку інформацію дає метод опитування працівників підприємства (організації, установи). Для характеристики стану соціально-трудова відносин, рівня соціальної напруженості в трудовому колективі використовуються декілька видів показників:

- 1) показники рівня соціальної напруженості;
- 2) об'єктивні чинники, що викликають незадоволення працівників;
- 3) суб'єктивні характеристики працівників та колективу в цілому (потреби, інтереси, цінності, настанови, мотиви тощо).

Апробація методики на харківських підприємствах дозволяє визначити колективи з низьким, середнім та високим рівнем соціальної напруженості в латентній стадії, виявити чинники її зростання об'єктивного та суб'єктивного характеру, визначити форми та методи протесаної поведінки, до якої готові наймані працівники, запропонувати шляхи попередження виникнення конфлікту.

Література:

1. Давыдов А.А., Давыдова Е.В. Измерение социальной напряженности. М.: Ин-т социологии РАН, 1992.- 38 с.
2. Ключенко Е. Вимірювання потенціалу протесту і соціальної напруженості // Соціологія: теорія, методи, маркетинг. - 1999. - №3.
3. Платонов Ю.В. Социальные конфликты на производстве // Социс 1991. - №11. - С. 20-24.
4. Рукавишников В.О., Иванов В.Н., Козлов В.Б. и др. Социальная напряженность: диагноз и прогноз // Социс, 1992. – №3. – С.3-23.
5. Тоценко Ж.Т. Социальное настроение // Социс, 1998. - № 6. - С. 22-34.

ПАМ'ЯТІ АНДРЮЩЕНКО АЛІСИ ІЛЛІВНИ



АНДРЮЩЕНКО АЛІСА ІЛЛІВНА

**Заслужений викладач Харківського національного
університету імені В.Н. Каразіна**

**Кандидат філософських наук, доцент,
професор кафедри соціології управління та соціальної роботи**

Народилася 11 листопада 1933 року в м. Люботин Харківської області. В 1951 році вступила до Харківського державного університету на факультет журналістики, де навчалася до 1953 року. В 1953 році Андрющенко Аліса Іллівна вступила до Київського державного університету на факультет журналістики, де навчалася до 1956 року. З 1956 по 1958 роки працювала в обласній газеті «Акмолинська правда». З 1959 по 1964 рік вона була редактором заводського радіо, а з 1964 по 1968 роки – редактором багатотиражної газети на Харківському електромеханічному заводі. В 1968 році вступила до аспірантури кафедри філософії Харківського державного університету, яку закінчила в 1971 році. Одразу після закінчення аспірантури стала працювати на посаді старшого інженера соціологічної науково-дослідної групи Харківського державного університету (1971-1974 рр.). В 1972 році Андрющенко А.І. захистила кандидатську дисертацію. З 1974 по 1980 рік працювала на посаді старшого викладача кафедри філософії, а з 1980 – по 1991 рік - на посаді доцента кафедри соціології Харківського державного університету.

Після створення соціологічного факультету в 1991 році Андрющенко А. І. очолила кафедру соціології праці та управління та була її завідуючою до 2002 року. В 2001 році Андрющенко А. І. виступила ініціатором створення міжвузівського студентського центру волонтерів в м. Харкові. Зараз Аліса Іллівна є професором кафедри соціології управління

та соціальної роботи соціологічного факультету Харківського національного університету імені В.Н. Каразіна.

Андрющенко Аліса Іллівна є автором багатьох наукових публікацій, в тому числі співавтором колективних монографій. Під її керівництвом були підготовлені навчальні посібники «Активні форми навчання», «Практикум з соціальної роботи», «Реабілітація, соціалізація та інтеграція інвалідів у суспільство», «Соціальна робота: історія, теорія і практика» тощо. Всього було опубліковано більше 150 наукових праць.

Під керівництвом Андрющенко А. І. захищено більше 10 кандидатських дисертацій (Хижняк Л. М., Куценко О. Д., Дубровський І. М., Балабанова Н. В., Погрібна (Лапшина) В. Л., Маркозова О. О., Ярмак Т. В., Марікян С. В. та ін.).

Під керівництвом Андрющенко А.І. на кафедрі соціології управління та соціальної роботи здійснювалися численні наукові дослідження з актуальних питань соціального захисту населення, розвитку підприємництва як фактору розбудови українського суспільства, стану соціально-трудових відносин на підприємствах України тощо.

За свої досягнення в науково-педагогічній та адміністративній діяльності Андрющенко Аліса Іллівна була нагороджена різними відзнаками, а саме: почесною грамотою Харківської міської ради (1994 р.), почесною грамотою Харківської обласної державної адміністрації (2000 р.), почесною грамотою Міністерства освіти і науки України (2004 р.), почесною грамотою Конфедерації недержавних вищих закладів освіти України «За значний вклад у розвиток освіти, зміцнення її авторитету на державному і міжнародному рівнях» (2004 р.), почесним знаком Міністерства освіти і науки України «Відмінник освіти» (2004 р.), почесною грамотою Головного управління освіти і науки Харківської обласної державної адміністрації (2005 р.), медаллю імені В.Н.Каразіна (2010 р.) та отримала звання «Заслужений викладач Харківського національного університету імені В. Н. Каразіна» (2013 р.) та ін.

Мурадян О. С.

кандидат соціологічних наук,
доцент кафедри політичної соціології,
декан соціологічного факультету
Харківського національного університету
імені В. Н. Каразіна.

ЛЮДИНА З ДУЖЕ ВЕЛИКИМ СЕРЦЕМ

8 січня 2019 року пішла з життя Аліса Іллівна Андрющенко. Розумна, добра, сильна, прекрасна жінка. Вчений виняткової творчої працездатності. Людина із дуже великим серцем.

Аліса Іллівна – одна з тих, хто створював харківську соціологію: спочатку в лабораторії соціологічних досліджень Харківського державного університету, куди прийшла працювати разом з Вірою Леонідівною Арбеніною; потім на відкритій у 1980 році кафедрі соціології. Після створення соціологічного факультету Аліса Іллівна зв'язала свою професійну діяльність із кафедрою соціології праці та управління (сьогодні - управління та соціальної роботи). На цій кафедрі вона працювала до останнього часу.

Енергії Аліси Іллівни вистачило б на весь факультет. Кількість ініційованих і успішно завершених нею проектів видається незліченною. Її гострий та глибокий розум був сповнений ідей, якими вона охоче ділилася із колегами й студентами; Аліса Іллівна не тільки сама організовувала і проводила дослідження і наукові заходи, але й заражала своїм ентузіазмом усіх - усіх, кому це було потрібно, усіх небайдужих, тих, для кого соціологія була чимось більшим, ніж просто однією з університетських дисциплін.

Аліса Іллівна була дуже вимогливою до себе; і це стимулювало її учнів та колег намагатися бути й до себе такими ж вибагливими. У Аліси Іллівни була дуже непроста доля, їй випало чимало складних випробувань - і при цьому все одно вона завжди знаходила в собі сили на факультет, на кафедру, на студентів. Здавалося, що б ні відбулося в життя Аліси Іллівни - у неї тільки підвищиться працездатність. Вона до останніх своїх днів залишалася дуже світлою людиною із світлим розумом. "Швидка" забрала її прямо з університету, і ще дуже довго ми будемо очікувати зустрічі з нею в коридорі, на кафедрі, в аудиторії ... На жаль, тепер ці зустрічі можливі лише в нашій пам'яті. Аліса Іллівна прожила таке повне, активне життя разом із соціологічним факультетом - і все ж таки пішла від нас так рано, що здається абсолютно неможливим змиритися з її відходом.

Світла пам'ять Вам, дорога Алісо Іллівно. Ми вдячні Вам за все.

Евдокимова И. А.

кандидат социологических наук, доцент,
доцент, и. о. заведующего кафедрой
социологии управления и социальной работы
Харьковского национального университета
имени В. Н. Каразина

ЧЕЛОВЕК, С УХОДОМ КОТОРОГО КАФЕДРА МНОГОЕ ПОТЕРЯЛА...

Мое знакомство с Алисой Ильиничной состоялось еще в студенческие годы, когда она нам читала курс по управлению. Потом, уже после окончания аспирантуры, меня взяли на должность преподавателя кафедры социологии труда и управления, которую она возглавляла.

Помню курьёзные моменты прошлых лет. Например, многим из моего курса запомнилась огромная книга «Основы менеджмента», которую Алиса Ильинична регулярно носила на занятия и укладывала на кафедру для чтения лекций. Будучи уже сотрудником кафедры, помню, как Алису Ильиничну закрыли в кабинете, чтобы во время сдачи студентами государственного экзамена она не имела возможности им помочь. Было и такое...

Однако сейчас, оглядываясь назад и понимая, что человека уже никогда не будет рядом, начинаешь задуматься о таких вещах, на которые раньше не обращал внимания.

Алиса Ильинична, несмотря на возраст, была очень современным человеком, легко воспринимала новые веяния в науке. Именно благодаря этому ее качеству на кафедре стали в свое время обсуждать идеи социальной работы, социальной ответственности, социального аудита, неформального образования и т.п.

Работая со студентами, аспирантами, докторантами, Алиса Ильинична всегда вносила такие ноты в общение, которые для многих неповторимы: доброжелательность, поощрение к собственным размышлениям, творчеству, готовность прийти на помощь. Рядом с ней всегда были пишущие научные работы, советующиеся, жаждущие что-то обсудить.

На кафедре никогда не слышали, чтобы Алиса Ильинична повышала голос, кричала, обвиняла, ругала... Многим запомнились ее слова-обращение «деточка, ...», которые демонстрировали отечески-покровительственное отношение ко всем.

Интеллигентный, добрый, умный и сильный человек тихо ушел из жизни. На мой взгляд, кафедра потеряла с уходом Алисы Ильиничны очень многое...

Горбунова-Рубан С. А.

кандидат социологических наук, доцент,
профессор кафедры социологии управления
и социальной работы
Харьковского национального университета
имени В. Н. Каразина.

УДИВИТЕЛЬНАЯ ЖЕНЩИНА, УЧИТЕЛЬ С БОЛЬШОЙ БУКВЫ

Удивительная женщина, Учитель с большой буквы, человек с огромным чувством ответственности за все, что происходит в жизни. Это Алиса Ильинична Андриющенко.

Мы встретились на одной из конференций по вопросам социальной защиты населения в то время, когда далеко не все понимали, что это такое. Это было время становления молодого государства Украина.

Мы оказались за одним столом во время обеда. Разговор завязался сразу. Мы говорили о социальной работе, о том, что никто не понимает, какой это важный социальный институт, который лежит в основе всей социальной защиты в обществе. И если в ближайшее время на уровне государства наши руководители не поймут важности социальной работы, то социальная политика страны сильно пострадает.

Обед не получился, зато получился разговор, который остался в моей памяти на всю жизнь, как светящийся маячок, который напоминал мне об этой встрече каждый раз, когда я занималась той самой социальной работой.

С тех пор мы встречались достаточно часто, в основном по рабочим моментам, это конференции, круглые столы и различные мероприятия, которые посвящались людям и социальной защите.

Я уже работала заместителем городского головы, когда в моем кабинете, вместе с одной из сотрудниц кафедры, появилась Алиса Ильинична и сказала, что они хотели бы видеть меня в должности заведующей кафедры социологии управления и социальной работы Харьковского национального университета им В. Н. Каразина. Неожиданно... К тому времени я уже много лет преподавала в Национальном юридическом университете им. Я. Мудрого, а затем в Харьковском региональном институте государственного управления Национальной академии государственного управления при Президенте Украины, но в эту сторону никогда не смотрела.

После собеседования с ректором, я согласилась, так как Виль Савбанович мне сказал, что полностью доверяет рекомендации Алисы Ильиничны. Я тогда тоже решила, что не могу ей не доверять.

За те годы, которые мы проработали вместе, мы стали ближе, как люди. Наши отношения вышли за рамки работы, и тогда я узнала, какой сложной жизнью живет Алиса Ильинична.

Родная сестра, за которой нужен постоянный уход. Родной брат, который постоянно болеет. И Алиса Ильинична, для которой их жизнь и их проблемы стали ее жизнью.

Они умерли один за другим, а она, получив свободу, с чувством выполненного долга, ушла за ними следом.

Кафедра, соцфак, университет осиротели. Ушла целая эпоха, имя которой – Алиса Ильинична Андриющенко. На кафедру пришли новые люди, люди молодые, образованные, с хорошими амбициями. У них обязательно все будет хорошо, но им было бы очень полезно подружиться с Духом Алисы Ильиничны. Я не сомневаюсь в том, что он навсегда поселился на нашей кафедре и готов прийти на помощь к любому, кто об этом попросит.

Сичова В. В.

доктор наук з державного управління,
професор, професор кафедри соціології
управління та соціальної роботи
Харківського національного університету
імені В.Н. Каразіна

ЛЮДИНА, ВІДСУТНІСТЬ ЯКОЇ Є НАДТО ВІДЧУТНОЮ

Перше знайомство з Алісою Іллівною Андрющенко було заочним: відбулося в 2006 р. через читання її статей і монографій із соціальної роботи. Будучи доцентом кафедри соціальної і гуманітарної політики Харківського регіонального інституту державного управління Національної академії державного управління (ХарРІ НАДУ) при Президентіві України, я керувала магістерською роботою О.В. Писанки на тему «Напрями діяльності Центру соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді з надання соціальних послуг сім'ям, які опинилися у складних життєвих обставинах (на прикладі м. Первомайський)». Аналізуючи концептуальні підходи до діяльності Центру соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді (ЦСССДМ), ми зі слухачкою обговорювали, зокрема точку зору А.І. Андрющенко на сутність та особливості соціальної роботи з людьми, які опинилися в складних життєвих обставинах. Магістерські роботи Т.В. Тютюнник «Державне регулювання в сфері соціальної роботи з дітьми та молоддю з особливими потребами» (2010 р.) та Л.М. Векленко «Реалізація державної політики щодо соціальної підтримки багатодітних сімей в Україні (на прикладі Полтавського району Полтавської області)» (2012 р.) певною мірою спиралися на наукові обґрунтування А.І. Андрющенко щодо упровадження методології соціальної роботи в інституційний механізм державного управління.

2014 р. був ознаменований новою якістю нашої поки ще заочної взаємодії з Алісою Іллівною. Тоді професор кафедри прикладної соціології і соціальних комунікацій соціологічного факультету Харківського національного університету імені В.Н. Каразіна, доктор соціологічних наук, професор Лариса Михайлівна Хижняк запропонувала мені взяти участь у колективній науковій монографії із соціальної роботи. Л.М. Хижняк зазначила, що написанням, комплектуванням і редагуванням зазначеного наукового проекту займається її колега, професор кафедри соціології управління та соціальної роботи, кандидат філософських наук, доцент Аліса Іллівна Андрющенко. Оскільки я вже була знайома з науковою діяльністю останньої, то з радістю погодилася. Дана співпраця успішно завершилася у 2015 р. публікацією монографії «Социальная работа: история, теория, практика» (*рос. мовою*), що вийшла за редакцією В.В. Харабета, Л.М. Хижняк, А.І. Андрющенко.

Наша безпосередня взаємодія з Алісою Іллівною розпочалася з серпня 2016 р., коли на запрошення завідувача кафедри соціології управління та соціальної роботи Світлани Олександрівни Горбунової-Рубан я перейшла працювати на соціологічний факультет Харківського національного університету імені В.Н. Каразіна. Професор кафедри А.І. Андрющенко одразу вразила мене своєю відданістю кафедрі, професії у частині підготовки висококваліфікованих і конкурентоспроможних фахівців соціальної сфери, а також орієнтацією на перспективи напряму підготовки, спеціальності «Соціальна робота».

Кожної зустрічі на кафедрі Аліса Іллівна піднімала питання необхідності відновлення престижу соціальної роботи, покращення іміджу соціального працівника, проведення чіткого водорозділу між поняттями «соціальна робота» та «соціальна послуга», що часто ототожнювалися на практиці. Щоб досягти позитивних результатів у даних питаннях, на її переконання, потрібна була тісна взаємодія наукових установ із органами державного управління та місцевого самоврядування. Це спонукало мене проініціювати проведення Круглого столу з метою залучення представників влади, науково-педагогічних працівників і громадськості до обговорення проблем і напрямів покращення якості соціальних послуг і реалізації соціальної роботи для членів територіальної громади м. Харкова.

Завідувач кафедри С.О. Горбунова-Рубан здійснювала всеохопну підтримку зазначеного проекту. Науково-практичний Круглий стіл «Надання соціальних послуг і соціальна робота в м. Харкові: стан, проблеми, перспективи» відбувся 20 березня 2018 р. Організаторами даного

комунікативного заходу, крім кафедри соціології управління та соціальної роботи соціологічного факультету ХНУ імені В.Н. Каразіна, були Департамент праці та соціальної політики Харківської міської ради та кафедра соціальної і гуманітарної політики ХарPI НАДУ при Президентіві України. У роботі Круглого столу взяли участь посадові особи місцевого самоврядування, професорсько-викладацький склад вищих навчальних закладів м. Харкова, директори Харківського міського та районних ЦСССДМ; директори районних територіальних центрів соціального обслуговування (надання соціальних послуг) м. Харкова; голови 26 громадських організацій соціального спрямування у м. Харкові.

У такому форматі комунікативна взаємодія представників влади, науково-педагогічних працівників і громадськості відбувалася вперше. С.О. Горбунова-Рубан привітала учасників Круглого столу як заступник міського голови з питань охорони здоров'я та соціального захисту населення.

А.І. Андрищенко «очолила» блок виступів науковців як спікер за напрямом – проблеми співвідношення теорії та практики соціальної роботи. Пам'ятаю, що як модератор даного Круглого столу я оголосила тему її доповіді та запропонувала виступати сидячи – у форматі Круглого столу. Натомість Світлана Олександрівна наполягла, щоб Аліса Іллівна вийшла до трибуни, аби всі присутні її добре бачили та чули. У малій залі Харківської міської ради (м. Конституції, 7, другий поверх) було майже 80 осіб, з яких більше 40 – практики. Дехто з останніх, слухаючи виступ Аліси Іллівни на тему «Трансформація сутності та змісту соціальної роботи як науки та професійної діяльності в сучасній Україні», уперше усвідомив глибоку сутність соціальної роботи та тенденції змін у її методології протягом 27 років незалежності України. Тихим, але твердим голосом Аліса Іллівна охарактеризувала етапи, на яких відбувалися зміни у підходах до соціальної роботи в Україні, озвучила виклики та загрози для соціальної роботи як професійної діяльності, що виникли після скорочення штату фахівців із соціальної роботи в ЦСССДМ у 2014 р. Вона акцентувала увагу на збільшенні суспільних потреб у нових видах соціальної роботи та зростанні навантаження на соціальні служби після початку конфлікту на сході України. А.І. Андрищенко також запропонувала інноваційні підходи до реформування системи соціальної роботи в нових умовах. Подібні ідеї розвивали у своїх виступах доценти кафедри С.М. Вакуленко, С.В. Садрицька, які висвітлили проблеми та перспективи взаємодії місцевої влади, громадських організацій і наукової спільноти з метою покращення життя мешканців територіальної громади м. Харкова. Після закінчення Круглого столу директори ЦСССДМ і районних територіальних центрів соціального обслуговування підходили до організаторів і дякували за можливість участі в роботі даного заходу, з особливим інтересом згадуючи виступ «професорки Каразінського».

Коли викладачі нашої кафедри вирішили зробити фото на згадку, то прийшлося шукати Алісу Іллівну: через властиву їй скромність вона вже тихо спускалася сходами до виходу.

Професор кафедри А.І. Андрищенко була чудовим стратегом. І це не випадково. Майже 12 років (із 1991 по 2002 р.) вона була завідувачкою кафедри соціології праці та управління (попередня назва кафедри соціології управління та соціальної роботи). Сама Аліса Іллівна неодноразово згадувала, що викладала майже всі «управлінські» дисципліни на кафедрі: соціологію управління, соціальний менеджмент, менеджмент соціальної роботи, систему організації соціальних служб. У ході нашої розмови навесні 2018 р. учена запропонувала знайти час на розроблення Концепції діяльності та розвитку фахової підготовки магістрів за спеціальністю «Соціальна робота», яку готова була обговорювати на найвищому рівні. Вчена вважала за потрібне ліцензувати магістратуру за спеціальністю «Соціальна робота» на соціологічному факультеті.

Аліса Іллівна болісно сприймала інформацію про об'єднання кафедр соціальної педагогіки та соціальної роботи у деяких вищих навчальних закладах. Вона застерігала про можливі негативні наслідки від перебільшення ролі соціального педагога у процесі соціальної роботи. А.І. Андрищенко була переконана, що результатами соціальної роботи мають стати сформовані здатності до соціальної реабілітації у тих, хто опинився у важких життєвих обставинах, а також здатності до розвитку та вдосконалення власної особистості, самореалізації, запобігання бідності. Тому висловлювала побоювання, що іноді виховний вплив соціального педагога (помилкових цінностей, застарілих патернів поведінки) на формування певної моделі поведінки бенефіціара може зашкодити формуванню необхідних навичок і здібностей останнього.

Вчена ініціювала написання та вже редагувала деякі розділи нової монографії «Переселенці в умовах військового конфлікту на сході України: нові напрямки соціальної роботи». Переймалася науковою активністю колег по кафедрі, наполягала на нашій обов'язковій участі в даному науковому проєкті.

Часто я мала нагоду бачити, як тепло ставилися до Аліси Іллівної студенти, як зацікавлено слухали її доброзичливі зауваження. А вона, з властивою їй лагідною посмішкою, терпляче пояснювала, як зробити кондиційною курсову чи дипломну роботу.

Останні два роки А.І. Андрющенко також керувала створенням та просуванням проєкту неформальної освіти, який мав запрацювати в колишньому Палаці культури Харківського тракторного заводу за підтримки одного міського бізнесмена. Такий формат взаємодії науки, громадських організацій і бізнесу нею розцінювався як можливість формування привабливого іміджу кафедри соціології управління та соціальної роботи соціологічного факультету ХНУ імені В.Н. Каразіна, а також створення комунікативного майданчику для професійної орієнтації. Вона розробляла концепцію проєкту неформальної освіти, програми занять, формувала кадрову політику, проводила бесіди з майбутніми менеджерами та учасниками проєкту.

Її неймовірна працездатність вражала. Водночас Аліса Іллівна залишалася жінкою, завжди стежила за своїм зовнішнім виглядом. На святкуванні її 85-річчя (12.11.2018 р.) одна з колег зазначила, що пані Аліса схожа на французьку: струнка, підтягнута, вишукана, носить капелюшки.

А.І. Андрющенко була не лише високопрофесійним науковцем у сфері соціальної роботи. Соціальна робота стала сенсом і способом її життя. Багато сил і тепла Аліса Іллівна віддавала своїм рідним, особливо, сестрі та брату, коли ті хворіли. На запитання про стан здоров'я її близьких відповідала коротко, не хотіла обтяжувати своїми проблемами колег. І сама ніколи не скаржилася на самопочуття. Навіть, коли восени 2018 р. забила ногу та не могла взувати теплі чоботи за холодної погоди, на бігу сказала: «Нічого страшного, пройде». І в той грудневий день 2018, коли її забрала швидка, вона прийняла пігулку, щоб знизити високий тиск, і пішла... на заняття. Знаючи її енергію, потужний науковий потенціал, жагу до життя (вона мала величезні плани на майбутнє), не лише я, але й всі мої колеги сподівалися на одужання Аліси Іллівної. Не судилося.. її не стало 08.01.2019 р.

Життя Аліси Іллівної Андрющенко було постійно в русі. Звичкою стало бачити її за робочим столом із черговими паперами, за правками наукових текстів. За 2,5 роки нашої спільної роботи на кафедрі Аліса Іллівна стала для мене досить близькою людиною. Зворушливою була її турбота про адаптацію нових співробітників на кафедрі; приємно було чути її ніжне, незабутнє «деточка» у зверненні не лише до студентів, але й до колег.

Її відсутність є надто відчутною ...

Бутылина Е. В.

кандидат социологических наук, доцент,
доцент кафедры социологии управления и
социальной работы
Харьковского национального университета
имени В. Н. Каразина

ВОСПОМИНАНИЯ ОБ АЛИСЕ ИЛЬИНИЧНЕ АНДРЮЩЕНКО

Время проходит, а осознание того, что Алисы Ильиничны больше нет рядом с нами, приходит с трудом. Казалось, ее ничто не сможет сломить. В памяти навсегда останутся ее милая улыбка и добрый, вселяющий веру в свои силы взгляд.

Алиса Ильинична была очень мудрой женщиной. Она умела дать точный совет, поддержать и помочь. Один из моментов моей жизни, который останется в памяти, связан с первыми годами моей профессиональной деятельности. Работая вместе с Алисой Ильиничной в Харьковском социально-экономическом институте, я, вчерашняя выпускница социологического факультета, много беседовала с ней, обсуждая различные актуальные темы социологической науки и острые социальные проблемы нашего общества. Меня всегда восхищало умение Алисы Ильиничны глубоко анализировать события, приводить аргументы, делать обоснованные выводы. Тогда я думала, как много мне еще нужно прочитать, осмыслить, научиться, чтобы рассуждать и анализировать как она... И вот, однажды, Алиса Ильинична предложила мне присоединиться к авторскому коллективу в подготовке раздела монографии и написать материал. Признаюсь, для меня это было неожиданно и очень ответственно, ведь у меня из публикаций на тот момент было всего пару статей. Я серьезно взялась за работу и подготовила свой небольшой раздел. Очень переживала за оценку, ждала критику и замечания. И вот, после прочтения материала, Алиса Ильинична говорит: «Текст очень хороший, ты – молодец». Для меня это была высшая похвала. Это событие придало сил и уверенности в том, что я двигаюсь в правильном направлении.

Спустя 8 лет мы снова встретились с Алисой Ильиничной. Она совсем не изменилась. Тепло, встретив меня на кафедре, она часто спрашивала о семье и детях. Однажды, рассказав ей о некоторых проблемах воспитания младшей дочери, я получила несколько очень ценных советов, которые помогают мне и сейчас.

Самая светлая и добрая память об Алисе Ильиничне и огромная благодарность за ее мудрые слова и советы, которые останутся в моем сердце навсегда.

Витковская И. Н.

преподаватель кафедры социологии
управления и социальной работы
Харьковского национального университета
имени В. Н. Каразина

ОБРАЗЕЦ ОБРАЗОВАННОСТИ, ДОБРОТЫ, ДЕЛИКАТНОСТИ И ТАКТА...

Не думала, что когда-нибудь буду писать воспоминания об Алисе Ильиничне Андрющенко, так как ее жизненной энергии можно было только позавидовать. Я и подумать, и даже представить не могла, что уход Алисы Ильиничны будет таким внезапным.

Мое знакомство с профессором кафедры социологии управления и социальной работы состоялось еще в студенческие годы. Алиса Ильинична преподавала нам такие базовые дисциплины социальной работы как: «Теория и методы социальной работы», «Современные социальные службы», «Социология управления», «Социальный заказ в социальной работе». Отличительной чертой преподавания Алисы Ильиничны было то, что она никогда не нагружала студентов «сухой» теорией, у нее было множество примеров, ситуаций, задач. И именно эти жизненные примеры никогда не оставляли равнодушными студенческую аудиторию, а еще больше вовлекали в изучения дисциплин. И теперь я понимаю, почему. Алиса Ильинична никогда не останавливалась работать, писать научные статьи, разделы монографий, учебников, руководить магистерскими работами, научными проектами кафедры, консультировать аспирантов и докторантов, принимать участие в конференциях, круглых столах и прочее. И на все это у нее всегда хватало сил и времени.

Алиса Ильинична навсегда останется в моей памяти образованным, целеустремленным, добрым, интеллигентным и сильным духом человеком, образцом деликатности и такта. Об Алисе Ильиничне Андрющенко я всегда буду вспоминать с теплом и благодарностью.

Калагин Ю. А.

доктор социологических наук, профессор,
полковник,
Харьковский национальный университет
воздушных сил имени Ивана Кожедуба

ПАМ'ЯТИ АЛИСИ ІЛЬІНИЧНОЇ

Известие про смерть Алисы Ильиничны резкой болью пронзило сердце. За долгие годы творческого союза с Алисой Ильиничной, казалось, что наши встречи, телефонные разговоры будут всегда. В любое время, включая праздники и выходные, ей можно было позвонить, посоветоваться, обсудить волнующую проблему, услышать дельный совет, но нет.....теперь это невозможно.

Судьба свела меня с Алисой Ильиничной в самом начале работы над диссертацией. Алиса Ильинична быстро вошла в суть мало знакомой военной социологии и стала незаменимым консультантом в работе. Она была готова работать и помогать всегда и в любых условиях. Помню, как-то мрачной, холодной осенью встретил ее в центре города возле бывшего магазина «Динамо», Алиса Ильинична возвращалась домой после проведенных занятий. Поздоровавшись, показал визуализацию основной идеи диссертации и мы потом больше часа, спрятавшись от дождя под крышей соседнего ларька, обговаривали этот материал.

Внимательной, доброй, всегда готовой помогать она запомнилась мне. При этом в наше время, она оставалась бескорыстной, всегда отказывалась от «Благодарностей» и говорила: «Славой сочтемся».

Спасибо Вам за все, Алиса Ильинична, и прошу меня простить.

Спите спокойно, дорогая Алиса Ильинична.

Хижняк О. В.

доктор соціологічних наук, доцент,
доцент кафедри прикладної соціології
та соціальних комунікацій
Харківського національного
університету імені В. Н. Каразіна

ЄДНІСТЬ СОЦІОЛОГІЧНОЇ НАУКИ І ПРАКТИКИ: УРОКИ УНІВЕРСИТЕТСЬКОГО ВИКЛАДАЧА

Сьогодні, коли університети в Україні прагнуть одержати статус дослідницького, увага прикута до тих викладачів, які здатні поєднувати навчальну і наукову діяльність. Звісно, серед них чимало таких, кого захоплює привид індивідуального професійного або кар'єрного успіху. У той же час набагато важливіше знайти такі механізми інтеграції вищої освіти і науки, які б сприяли поєднанню виробництва і відтворення наукових знань і освітніх технологій, які б базувалися на цих знаннях. Одним із таких механізмів є спільна наукова діяльність викладача і студента, аспіранта, докторанта, молодого вченого. Такого викладача відрізняє готовність дарувати ідеї, спонукати молодь до наукового пошуку, виховувати на власному прикладі високо професійних і високо моральних фахівців, здатних вирішувати актуальні соціальні проблеми, що виникають у суспільстві в кризових умовах.

Саме таким викладачем у моїй пам'яті є Аліса Іллівна Андрющенко!

Незабутнім для мене залишається участь у проведенні соціологічного дослідження «Інформування громадськості про розширення ринку соціальних та соціально-медичних послуг в Харківському мегаполісі (Україна) в умовах кризової ситуації», науковим керівником якого була А. І. Андрющенко. Опитування було проведено співробітниками Харківського національного університету імені В. Н. Каразіна: з 15 по 30 липня 2015 р. (напівформалізоване інтерв'ю з 253 внутрішньо переміщеними особами). Мета цього дослідження – вдосконалення функціонування ринку соціальних послуг в Харкові завдяки підвищенню ефективності діяльності державних соціальних установ і громадських організацій, якості надання соціальних послуг, удосконаленню управління ринком соціальних послуг з урахуванням появи нових соціально-вразливих груп (внутрішньо переміщені особи із зони АТО).

При розробці програми та інструментарію дослідження А. І. Андрющенко уважно вислухала мої пропозиції і дала професійні поради з того аспекту теми, який мене цікавив, а саме: оцінити рівень самоорганізації переселенців та їхню орієнтацію на колективний захист своїх прав та інтересів. Це дозволило мені підготувати відповідний розділ заключного звіту і використати матеріали цього емпіричного соціологічного дослідження в наукових публікаціях і в докторській дисертації. Та я отримав не тільки якісне професійне консультування, а й практичний досвід того, як науковець має підходити до реалізації проекту. Не повинно бути дрібниць! – ось лозунг керівника наукового дослідження. А. І. Андрющенко не тільки вирішувала організаційні проблеми, що виникали під час реалізації польового етапу цього дослідження, вона особисто була в ньому задіяна в якості інтерв'юера. Щоденно з ранку до вечора (близько двох тижнів), поки інші члени команди працювали в різних місцях локації внутрішньо переміщених осіб, ми разом з Алісою Іллівною проводили опитування в Модульному містечку їхнього тимчасового перебування. За офіційними даними, там мешкало близько 400 осіб, однак виявилось, що

дорослих лише 125 осіб, які опікувалися дітьми (своїми та інших родин, що потрапили в складну ситуацію під час проведення Антитерористичної операції в Луганській і Донецькій областях. Як же Аліса Іллівна прагнула опитати кожного дорослого з Модульного містечка, отримати необхідну інформацію про їхні потреби і проблеми! А мені було цікаво під її керівництвом працювати з такою новою соціально вразливою групою, як внутрішньо переміщені особи із зони бойових дій. До цього в незалежній Україні були внутрішньо переміщені особи із зони аварії на Чорнобильській атомній станції, які зовсім інші за мотивацією переміщень, складністю життєвої ситуації, соціальними правами. Дані цього дослідницького проекту використані органами місцевого самоврядування в процесі удосконалення системи соціального захисту і ринку соціальних послуг Харківського мегаполісу відповідно до викликів гібридної війни, що триває на Сході України з 2014 року і трагічно позначається на мирному населенні із зони окупації, яке потребує соціального захисту і соціальної допомоги. Матеріали дослідження дозволили також провести в мегаполісі науково обґрунтовану сегментацію соціальних послуг за окремими цільовими групами внутрішньо переміщених осіб.

Ще одна риса мене завжди вражала у А. І. Андрющенко. Це інтелектуальна скромність, що проявлялася в її спілкуванні зі студентами і під час проведення спільних наукових досліджень. Як тут не згадати слова Цицерона: «Чим хто розумніший, тим він скромніше»! Спілкуючись з Алісою Іллівною, я на все життя усвідомив, що висока професійність, поєднана з високою моральністю, викликає повагу оточуючих і самоповагу, сприяє життєвому успіху.

Чи засвоєні уроки, що надані Алісою Іллівною Андрющенко? Це покаже професійна реалізація тих, хто в неї навчався професії та життєвої мудрості. Серед них пощастило бути й мені.

Бойко В. О.

магістрант соціологічного факультета
Харьковского национального университета
имени В. Н. Каразина

АЛИСА ИЛЬИНИЧНА КАК ЖИЗНЕННЫЙ ТРЕНЕР

Первое знакомство с Алисой Ильиничной состоялось еще на втором курсе моего обучения по специальности «социальная работа». Поначалу общение с Алисой Ильиничной ничем не отличалось от общения с другими преподавателями. Однако, Алиса Ильинична обладала удивительной способностью видеть в людях то, чего не видят они сами. На первом же семинаре Алиса Ильинична направляла занятия на применение теории в практических заданиях, от которых на тот момент наша группа, включая меня, была просто в шоке. На этом семинаре мы получили конкретные практические задания для решения проблем клиентов социальной работы, для нас это было что-то новое, непознанное. Мы просто «выпали», нам пришлось вырабатывать собственные решения, чтобы помочь нашему клиенту. На тот момент было безумно тяжело сопоставить теорию с практикой, да и из теории, у нас была только история социальной работы в нашем багаже знаний.

Помню, как большая часть переживала за эту работу, ведь на ее выполнение было дано 20 минут... После того, как мы выполнили задание, каждый индивидуально подходил к Алисе Ильиничне и получал от нее комментарии. Тогда для нас это казалось ужасом: комментарии затягивались по 5 минут, а нам представлялось, что длилось вечность. Когда настала моя очередь, я приготовился... даже не знал к чему. Просто шел, потому что так нужно было. Помню, как: шел к столу Алисы Ильиничны, держа в руках свой листик в клеточку с алгоритмом действий, сел, выжидая своего приговора... Короткое молчание, улыбка и Алиса Ильинична говорит свою постоянную фразу: «Деточка, ведь нужно было...»»

После этой пары, многие поняли насколько Алиса Ильинична лояльным преподавателем. Наверное, ее можно было охарактеризовать по-студенчески как беспроблемный преподаватель (чем, к сожалению, многие пользовались). Тогда меня удивляло, как такое возможно, чтобы студенты могли обмануть преподавателя, и он этого не замечал? Но чем больше я знакомился с Алисой Ильиничной, тем больше, понимал, что она четко оценивала, что не все способны и хотят получить знания, в целом она была стратегом в любых аспектах жизни.

У Алисы Ильиничны была удивительная особенность в преподавании, на лекциях она ничем не отличалась от других преподавателей, хотя иногда она давала задания подготовить тренинги на лекции. Но есть вещи, о которых не знают все студенты: когда лекция заканчивалась, и ты подходишь с вопросом, вот на этом моменте Алиса Ильинична выкладывалась «на полную», чтобы информация была доступна. Такие беседы могли продолжаться долгое время, даже времени большого перерыва могло не хватить. Бывали такие случаи, что ты сидишь с Алисой Ильиничной в преподавательской и просто не замечаешь, как проходит время за беседой. Настолько захватывали ее разговоры о том, что она могла не так преподносить на лекции. С чем это связано останется загадкой... Наверно, большим упущением будет не рассказать о том, как началось наше сотрудничество. Как уже говорилось выше, Алиса Ильинична была настроена на то, что социальные работники должны получать не только теорию, но и практические умения и навыки. Так, на одну из лекций Алиса Ильинична пригласила представительницу общественной организации «МИР» Жанну Харьковскую, с которой мы сотрудничаем по

сегодняшний день. На одной из таких пар Алиса Ильинична спросила: «Кому интересно поработать (на волонтерских началах) в общественной организации?» И тогда я согласился работать вместе с Дашей и Алисой Ильиничной. Именно с этого момента началось наше знакомство с Алисой Ильиничной. С этого времени наши встречи с Алисой Ильиничной не были ограничены расписанием. С этого момента учеба перестала быть просто учебой, а стала работой, хобби, жизнью...

Нам предстояло заниматься с категорией «трудных подростков» каждый четверг. После учебы на 5 часов мы с Дашей ездили в район Харьковского тракторного завода и там проводили тренинги на протяжении 1 -1.5 часа. Поскольку мы были только на 2 курсе бакалаврата, все оставшиеся дни у нас уходило на подготовку к следующим занятиям с Алисой Ильиничной. Мы могли уходить в 17:00 из университета, анализируя, чего мы достигли в процессе работы с детьми. Но конечно, мы, прежде всего, были студентами, и в определенных предметах мы начали отставать и тогда Алиса Ильинична скажет свою фразу, которую я запомню навсегда: *«Детки, вы идете к социальной работе не тем путем, вы идете так, как шли к ней раньше - от практики к теории, а надо идти от теории к практикам»*.

Входе такого плотного сотрудничества Алиса Ильинична стала для меня не просто преподавателем, а наставником в любых вопросах. Мы со временем стали так много общаться, что у Алисы Ильиничны в отношении нас со временем пропала такая университетская практика как обращение к студентам на «Вы». В свою очередь мы с Дашей, а потом и учебной группой между собой начали называть Алису Ильиничну «бабушкой». Вообще, удивительным было то, что Алиса Ильинична между нами (студентами) никогда не ставила границ студент-преподаватель. Однажды она сказала такую фразу: *«Вам нужно на кафедре поставить свой стол, чтобы вы могли там заниматься»*. Хотя мы понимали, что такое невозможно, но это подчеркивало ее уважительное отношение к нам. Сколько Алиса Ильинична нам не помогала, она не когда не стремилась к публичности, я по сей день уверен в том, что она была больше заинтересована в успехе студентов, чем они сами.

Мы высоко ценили ее отношение к нам. Однажды, после сессии мы с Дашей купили торт и вместе с Алисой Ильиничной обговаривали насущие проблемы, которые были важны как для кафедры, так и для нашей деятельности. В целом Алиса Ильинична запомнилась как прекрасный человек, «Преподаватель» с большой буквы, замечательный наставник.

Алиса Ильинична оказала на меня большое влияние, привила любовь к университету. Она дала возможность увидеть, как теория работает в практике; показала, каким должен быть преподаватель.

Сухинина Д. Г.

магистрантка соціологічного факультета
Харьковского національного університета
імени В. Н. Каразіна

ЧЕЛОВЕК С БОЛЬШОЙ БУКВЫ

Маленький отрезок времени – человеческая жизнь, но в него можно поместить все, что захочешь. Главное понимать, что ты проживаешь свой отрезок времени с достоинством. Алиса Ильинична это понимала, особенно это было видно в том, как она относилась к тому, что делает.

Наука – это ее все. Она жила в ней до последнего вдоха, побуждая анализировать и освещать общественные проблемы. Возможно, так говорят о многих ученых, но Алиса Ильинична никогда не теряла запал и веры в то, что её дело приносит пользу. Более того, своей деятельностью она способствовала, чтобы такая уверенность была и у её коллег. Осуществляя руководство научной работой студентов, исправляя ошибки и неточности в формулировках выводов, она начинала свое обращение с «Деточка...». Ученая понимала, что все нею написанное, разработанное, отредактированное – это ее «лицо», и это должно быть достойно.

Мое знакомство с А. И. Андриющенко состоялось на 2 курсе. Она читала учебную дисциплину «Технологии социальной работы». Меня всегда интересовало практическое применение методов социальной работы. Благодаря Алисе Ильиничне подвернулся случай «пощупать» специальность. Она познакомила меня с представительницей общественной организации «МИР» Жанной Харьковской, с которой мы в дальнейшем и сотрудничали. Жанна предложила поучаствовать в проекте, который был направлен на оптимизацию процесса социальной адаптации у подростков в одном из харьковских интернатов. Первое занятие с детьми прошло с Ж. Харьковской, а вот дальше нужно было работать самостоятельно. А работать было непросто: дети были сложными (с разной степенью олигофрении, даже такие, которые нуждались в стационарном лечении), разного возраста. Сообразить, что делать, было тяжело, нужна была чья-то поддержка и совет. Поэтому за помощью я обратилась к Алисе Ильиничне, которая, выслушав меня внимательно, спросила: «Деточка, а ты читала «Педагогическую поэму» А. С. Макаренко?». Я отрицательно покачала головой. Она мне вкратце рассказала, о чем идет речь, и что для начала мне нужно понять суть проблемы.

Дальнейшая работа в проекте также проходила не без участия А. И. Андриющенко. Вопросы возникали всегда, а вот ответы на них найти было сложно. Недостаток опыта и знаний давал о себе знать. Мы не сдавались, хотя, если честно, иногда хотелось остановиться. В какой-то момент, «прочитав», видно, мои мысли или догадавшись, что со мной происходит, Алиса Ильинична рассказала о том, что процесс ухода из группы должен быть построен грамотно. В противном случае у детей может быть травма, которая не позволит им строить нормальные межличностные отношения. Я поняла в этот момент, как много от меня сейчас зависит, и продолжила работу в проекте. По итогу проект был завершен успешно. Алиса Ильинична искренне радовалась этому и всегда повторяла, что к теории двигаюсь через практику, а не наоборот, так как это должно быть.

Я всегда могла обратиться к Алисе Ильиничне за помощью. И что интересно, несмотря на свою постоянную загруженность – написание монографий и других научных трудов, – она всегда находила время на то, чтобы помочь студентам. Алисе Ильиничне была присуща скромность: никогда не афишировала своё участие в реализации проектов и очень сильно смущалась, когда ее благодарили за помощь и труд.

Очень тяжело говорить об Алисе Ильиничне Андрущенко в прошедшем времени. Я постаралась на своем примере показать, насколько она отдавалась социальной работе, работе со студентами.

В моей памяти Алиса Ильинична навсегда останется Человеком с большой буквы.

НАУКОВЕ ВИДАННЯ

**«SOCIOПРОСТІР:
МІЖДИСЦИПЛІНАРНИЙ ЕЛЕКТРОННИЙ ЗБІРНИК
НАУКОВИХ ПРАЦЬ
З СОЦІОЛОГІЇ ТА СОЦІАЛЬНОЇ РОБОТИ»
№8 (2019)**

Електронний збірник наукових праць

українською, російською, англійською мовами

Комп'ютерне верстання: Вітковська І. М.

**61022, Харків, майдан Свободи, 6,
Харківський національний університет імені В. Н. Каразіна**