

**Міністерство освіти і науки України
Західноукраїнський національний університет
Факультет фінансів та обліку
Кафедра фінансів ім. С.І. Юрія**

Хлян Віктор Степанович

**Зміст, форми і методи командної психологічної роботи із клієнтами
соціальної групи ризику / Content, forms and methods of team psychological
work with most-at-risk social group clients**

Спеціальність: 015.39 Професійна освіта (015.39 Цифрові технології)

освітньо-професійна програма – Фінансова грамотність

кваліфікаційна робота за освітнім ступенем «магістр»

Виконав студент
групи ПОСРм-21
Хлян Віктор Степанович

підпис

Науковий керівник:
д.психол.н., професор
Фурман Анатолій Васильович

підпис

Кваліфікаційну роботу
допущено до захисту
«__» _____ 2025 р.
Завідувач кафедри

А.І. Крисоватий
підпис

Тернопіль – 2025

ЗМІСТ

ВСТУП.....	3
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ АСПЕКТИ ДОСЛІДЖЕННЯ КОМАНДНОЇ ПСИХОЛОГІЧНОЇ РОБОТИ ІЗ КЛІЄНТАМИ СОЦІАЛЬНОЇ ГРУПИ РИЗИКУ	7
1.1. Наукові підходи до дослідження сутнісного змісту, загальних характеристикта організації командної психологічної роботи із клієнтами.....	7
1.2. Передумови й закономірності організації ефективної командної психологічної роботи із клієнтами	17
1.3. Соціально-психологічні чинники організації командної психологічної роботи із клієнтами соціальної групи ризику.....	26
Висновки до розділу 1.....	36
РОЗДІЛ 2. ЕМПІРИЧНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ КОМАНДНОЇ ПСИХОЛОГІЧНОЇ РОБОТИ З КЛІЄНТАМИ СОЦІАЛЬНОЇ ГРУПИ РИЗИКУ	38
2.1. Виявлення рівнів готовності соціальних працівників до організації командної психологічної роботи із клієнтами.....	38
2.2. Систематика основних груп проблем щодо організації командної психологічної роботи із клієнтами соціальної групи ризику	45
Висновки до розділу 2.....	50
РОЗДІЛ 3. ПРИКЛАДНІ АСПЕКТИ УДОСКОНАЛЕННЯ ЗМІСТУ, ФОРМ МЕТОДІВ КОМАНДНОЇ ПСИХОЛОГІЧНОЇ РОБОТИ ІЗ КЛІЄНТАМИ СОЦІАЛЬНОЇ ГРУПИ РИЗИКУ.....	51
3.1. Програма удосконалення змісту, форм і методів командної психологічної роботи з клієнтами соціальної групи ризику та її експериментальне апробування.....	51
3.2. Система рекомендацій щодо удосконалення змісту, форм і методів командної психологічної роботи з клієнтами соціальної групи ризику.....	62
Висновки до розділу 3.....	69
ВИСНОВКИ.....	70
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ.....	73
ДОДАТКИ.....	79

ВСТУП

Актуальність дослідження. Забезпечення командної психологічної роботи із клієнтами соціальних груп ризику є надзвичайно важливим напрямком у сучасній соціальній роботі. Соціальні групи ризику, такі як особи, що пережили насильство, наркозалежні, безпритульні, молодь з неблагополучних сімей, представники маргіналізованих верств населення, стикаються з численними проблемами, що можуть мати негативні наслідки для їх психоемоційного стану та соціальної адаптації. Тому вони потребують спеціалізованої психологічної підтримки, яка сприятиме їхній реабілітації та інтеграції в суспільство. В умовах, коли групи ризику характеризуються високим рівнем психологічних, соціальних і економічних труднощів, традиційні підходи до соціальної роботи з ними часто виявляються недостатніми. Тому стає необхідним шукати нові, більш ефективні методи, серед яких особливе місце займає командна психологічна робота.

Зазначимо, що командна психологічна робота постає як комплекс взаємодій між психологами, соціальними працівниками, педагогами та іншими фахівцями, мета яких – надання комплексної підтримки клієнтам, котрі перебувають у складних життєвих обставинах. Командний підхід вважається ефективним, оскільки дозволяє врахувати різні аспекти життя клієнта (від психологічних до соціальних і правових) і забезпечує цілісне та персоналізоване обслуговування. Проблеми клієнтів соціальних груп ризику є багатограними та потребують різностороннього підходу, а це означає, що необхідно працювати не лише з одним аспектом проблеми, а й включати різні стратегії і методи соціальної роботи для досягнення максимального результату.

Однією з причин необхідності дослідження командної психологічної роботи із клієнтами соціальних груп ризику є високий рівень травмованості осіб, що належать до соціальних груп ризику. Такі клієнти часто переживають посттравматичний стрес, депресії, тривожні розлади, а також інші негативні психологічні проблеми, які значно ускладнюють їхню адаптацію та

соціалізацію. Психологічна підтримка у таких випадках повинна бути гнучкою, адаптованою до конкретної ситуації та орієнтованою на позитивні зміни в особистості клієнта. Командний підхід у даному контексті передбачає не лише психотерапевтичну допомогу, але й соціальну інтеграцію, покращення навичок взаємодії в суспільстві та надання практичної допомоги у вирішенні повсякденних проблем.

Вивчення наукової літератури (Б. Абрамович, Б. Бандура, А. Безпалько, В. Воронов, В. Галіцина, В. Карамушка, В. Лепа, Г. Майборода, Л. Міщик, М. Молочко, О. Пожидаєва, Р. Семигіна, С. Шидлаускас, Ф. Шахрай, Ю. Юрчук та ін.) показує, що командна психологічна робота створює умови для більш глибокої та ефективної роботи з клієнтами, адже кожен фахівець у команді може зробити свій внесок, надаючи допомогу з урахуванням своїх знань і досвіду. Психолог може працювати з емоційним станом клієнта, соціальний працівник – допомогти з побутовими питаннями, а юрист – з правовими аспектами. При цьому взаємодія таких фахівців дозволяє знизити ризик дублювання зусиль, дає можливість ефективніше планувати і реалізовувати реабілітаційний процес. Клієнт соціальної групи ризику може отримати всебічну допомогу, що підвищує шанси на успішну реабілітацію та повернення до нормального життя.

Окрім того, дослідження командної роботи дає змогу краще зрозуміти, які методи і форми роботи є найбільш ефективними для роботи з конкретними категоріями клієнтів. Наприклад, деякі клієнти потребують більш інтенсивної психотерапевтичної підтримки, інші соціальної реабілітації, а треті підтримки в отриманні освіти чи працевлаштуванні. Командна робота дозволяє створити адаптовану індивідуальну програму реабілітації, яка втілюється через співпрацю фахівців і максимально враховує індивідуальні потреби клієнтів. У свою чергу, дослідження форм командної роботи із соціальними групами ризику дозволяє розробити найефективніші стратегії взаємодії. Це може включати як традиційні методи, такі як групові психологічні консультації або тренінги, так і нові підходи, які використовують інноваційні технології, арттерапію або інші інтерактивні методи. Визначення адекватних методів для

роботи з різними категоріями клієнтів є необхідною умовою для досягнення високих результатів.

Узагальнюючи, бачимо, що дослідження змісту, форм і методів командної психологічної роботи з клієнтами соціальних груп ризику є необхідним для створення ефективних інтервенційних стратегій, що дозволяють допомогти людям, які потрапили в складні життєві ситуації, повернутися до повноцінного життя, знизити ризик повторних рецидивів і соціальної маргіналізації. Таке дослідження також сприятиме розвитку практичних навичок у фахівців, покращенню міждисциплінарної співпраці та забезпеченню комплексного підходу до вирішення проблем клієнтів соціальних груп ризику. Отож актуальність проблеми командної психологічної роботи із клієнтами соціальної групи ризику, її недостатня теоретична й практична розробленість, необхідність розв'язання наявних соціальних суперечностей зумовили вибір нами теми кваліфікаційної роботи: **«Зміст, форми і методи командної психологічної роботи із клієнтами соціальної групи ризику»**.

Об'єкт дослідження – командна психологічна роботи з клієнтами як науковий феномен.

Предмет дослідження – особливості організації командної психологічної роботи із клієнтами соціальної групи ризику.

Мета дослідження – теоретичне й експериментальне обґрунтування змісту, форм і методів командної психологічної роботи із клієнтами соціальної групи ризику.

Відповідно до мети, сформульовано такі **завдання дослідження**:

1. Визначити наукові підходи до дослідження сутності, змісту й організації командної психологічної роботи із клієнтами.
2. Охарактеризувати передумови й закономірності організації командної психологічної роботи із клієнтами.
3. Виявити соціально-психологічні чинники організації командної психологічної роботи із клієнтами соціальної групи ризику.
4. Здійснити анкетування з метою виявлення рівнів готовності соціальних працівників до організації командної психологічної роботи з клієнтами.

5. Розробити й апробувати програму удосконалення змісту, форм і методів командної психологічної роботи з клієнтами соціальної групи ризику, а також сформулювати систему відповідних прикладних рекомендацій.

Методи дослідження: *теоретичні:* аналіз, синтез, класифікація, порівняння, узагальнення соціальної, психологічної, педагогічної літератури для з'ясування змісту, форм і методів командної психологічної роботи з клієнтами соціальної групи ризику; *емпіричні:* анкетування (використано розроблену нами анкету) з метою виявлення рівнів готовності соціальних працівників до організації командної психологічної роботи з клієнтами; *статистичні:* методи кількісної та якісної обробки експериментальних даних здобутих в результаті закритої форми анкетування.

Теоретичне значення дослідження полягає у тому, що комплексно обґрунтовано зміст, форми й методи командної психологічної роботи з клієнтами соціальної групи ризику. Зокрема, визначено наукові підходи досутності, змісту й організації командної психологічної роботи із клієнтами, охарактеризовано її передумови й закономірності, а також виявлено соціально-психологічні чинники організації командної психологічної роботи із клієнтами соціальної групи ризику. Водночас запропоновано дієві форми, методи, прийоми і засоби організації командної психологічної роботи з клієнтами соціальної групи ризику.

Практичне значення дослідження полягає у розробці й апробації програми удосконалення змісту, форм і методів командної психологічної роботи з клієнтами соціальної групи ризику, а також в підборі й апробації ефективного діагностичного інструментарію для вивчення сучасного стану й проблемних аспектів організації командної психологічної роботи із клієнтами соціальної групи ризику. Практичне значення мають і розроблені рекомендації щодо удосконалення змісту, форм і методів командної психологічної роботи з клієнтами соціальної групи ризику. Результати дослідження можуть бути використані здобувачами закладів вищої освіти – майбутніми соціальними працівниками під час підготовки до практичних занять з фахових дисциплін.

Структура та обсяг дослідження. Кваліфікаційна робота складається зі вступу, трьох розділів, висновків до розділів, висновків, списку використаних джерел (72 найменування), 2 додатків. Загальний обсяг кваліфікаційної роботи становить 83 сторінки, з них – 72 сторінки основного тексту.

РОЗДІЛ 1

ТЕОРЕТИЧНІ АСПЕКТИ ДОСЛІДЖЕННЯ КОМАНДНОЇ ПСИХОЛОГІЧНОЇ РОБОТИ ІЗ КЛІЄНТАМИ СОЦІАЛЬНОЇ ГРУПИ РИЗИКУ

1.1. Наукові підходи до дослідження сутнісного змісту, загальних характеристик та організації командної психологічної роботи із клієнтами

Сучасні соціальні виклики, з якими стикаються різні категорії клієнтів, вимагають розробки нових підходів до організації та проведення психологічної роботи. Однією із складових є командний підхід, який дозволяє об'єднати зусилля фахівців для досягнення максимально ефективних результатів у наданні психологічної підтримки. Командна психологічна робота з клієнтами передбачає не лише комплексний підхід до вирішення проблем, а й інтеграцію знань і методів, які використовуються фахівцями різних дисциплін. Однак, щоб цей підхід був ефективним, необхідно використовувати різноманітні наукові підходи, які дозволяють зрозуміти організацію командної психологічної роботи.

Зазначимо, що психологічна допомога, яку надають команди фахівців, не може обмежуватися лише однією дисципліною чи одним методом, оскільки клієнти, з якими працює команда, можуть мати різноманітні потреби, що вимагають індивідуального та комплексного підходу. Різноманітність наукових підходів дозволяє з урахуванням специфіки кожної конкретної ситуації вибрати найбільш ефективні методи, які допомагають досягти цілей, забезпечити глибоке розуміння клієнта та сприяти його реабілітації та соціалізації.

Л. Бельська визначає командну психологічну роботу із клієнтами як інтеграційний процес, що передбачає взаємодію кількох фахівців, таких як психологи, соціальні працівники, педагоги, медики та інші спеціалісти, з метою надання комплексної допомоги клієнтам, які переживають труднощі в особистому, соціальному чи психічному розвитку. Така робота ґрунтується на ідеї взаємодії та співпраці між професіоналами різних галузей для забезпечення найкращих результатів у роботі з клієнтами. Ключовим аспектом є визначення індивідуальних потреб клієнта і створення персоналізованого плану реабілітації, що включає не тільки психологічну підтримку, але й соціальну, правову та освітню допомогу. Така взаємодія між фахівцями дозволяє більш точно виявляти проблеми клієнта та ефективно працювати над їхнім вирішенням. Основною метою командної роботи є не тільки допомога клієнту, а й формування в ньому навичок для адаптації в суспільстві та подолання життєвих труднощів [6].

На думку В. Воднік, командна психологічна робота із клієнтами – це системний процес, який передбачає координацію та інтеграцію зусиль декількох фахівців для досягнення загальної мети, яка полягає у покращенні психоемоційного стану та соціальної адаптації клієнта. Така робота забезпечує комплексний підхід, що включає різні методи та техніки, які відповідають на конкретні потреби клієнта. Кожен фахівець приносить до процесу свої знання та досвід, що дозволяє створити цілісну картину проблем клієнта та вибрати оптимальні стратегії для їхнього вирішення. Важливим аспектом командної роботи є розподіл ролей, при якому кожен член команди має чітко визначену відповідальність, що дозволяє забезпечити ефективне та своєчасне виконання завдань. Завдяки такій організації, командна робота сприяє створенню стабільного, довготривалого та підтримуваного процесу допомоги [15].

За словами Л. Карамушки, командна психологічна робота із клієнтами є процесом спільної діяльності, де фахівці різних напрямів працюють разом для того, щоб з максимальною ефективністю вирішувати складні проблеми клієнта, що потребує допомоги. У такому контексті психологи, соціальні працівники, педагоги та інші спеціалісти працюють над визначенням основних труднощів, з якими стикається клієнт, та застосовують методи, що відповідають його

індивідуальним потребам. Зазвичай цей підхід включає не тільки індивідуальні консультації, а й групові заняття, тренінги, психологічні вправи та інші форми взаємодії, спрямовані на розвиток внутрішніх ресурсів клієнта. Основний акцент ставиться на створення безпечного і підтримуючого середовища, де клієнт може відкрито висловлювати свої переживання та шукати шляхи їх подолання. Через взаємодію фахівців з різних галузей створюється більш повне розуміння проблем клієнта, що підвищує шанси на успішне вирішення його питань [27].

Ю. Синягін стверджує, що командна психологічна робота із клієнтами є багатоетапним процесом, в якому психологи та інші фахівці об'єднують свої зусилля для того, щоб забезпечити повноцінну підтримку клієнту, що має різні проблеми, пов'язані з його психічним, соціальним або фізичним станом. У такій роботі важливим є не лише індивідуальний підхід до кожного клієнта, а й колективне обговорення та аналіз ситуації з боку фахівців різних дисциплін. Це дозволяє виробити найбільш ефективні стратегії допомоги, використовуючи різноманітні методи та підходи, що відповідають потребам клієнта. Командна робота з клієнтами часто включає комплексну оцінку ситуації, визначення короткострокових та довгострокових цілей, а також регулярний моніторинг прогресу. Така організація роботи дозволяє досягати не лише істотного покращення психоемоційного стану клієнта, а й значно підвищує його здатність до соціальної адаптації та інтеграції в суспільство [57].

Командна психологічна робота із клієнтами, як пише В. Федоров, передбачає створення колективу професіоналів, які спільно працюють над вирішенням проблем, що виникають у клієнта, враховуючи як його індивідуальні, так і соціальні потреби. Це процес, в якому психологи, соціальні працівники, педагоги та інші фахівці об'єднуються для надання різноманітної допомоги: від консультацій і психотерапії до соціальної підтримки та правового супроводу. Важливим аспектом є застосування інтегрованих методів роботи, які охоплюють не тільки психотерапевтичні техніки, а й соціальну підтримку, що дозволяє клієнту працювати з багатьма аспектами свого життя. Під час командної роботи кожен фахівець додає свій досвід і знання для вирішення конкретних завдань, що сприяє розвитку нових стратегій допомоги. В кінцевому

підсумку, командна психологічна робота допомагає клієнтам не тільки подолати труднощі, а й розвивати власні навички саморегуляції і соціальної адаптації [64].

Одним з відомих наукових підходів є системний підхід до сутності, змісту й організації командної психологічної роботи з клієнтами. Він ґрунтується на ідеї, що ефективна допомога клієнту неможлива без урахування всіх складових, які взаємодіють між собою у більш широкій соціально-психологічній системі. У цьому контексті важливо розглядати не тільки клієнта, а й інших учасників процесу, таких як психологи, соціальні працівники, педагоги, а також соціальні, культурні та економічні фактори, що впливають на ситуацію. Такий підхід виходить з того, що кожен елемент системи є важливим і взаємопов'язаним з іншими, а тому для вирішення проблем клієнта необхідно розглядати проблему не як ізольовану, а як частину більш складної мережі взаємодій [1; 18a].

Важливим аспектом системного підходу є ідея, що команда фахівців має працювати не тільки з індивідуальними проблемами кожного клієнта, а й з урахуванням їх соціального оточення, внутрішніх і зовнішніх ресурсів, а також потенціалу самого клієнта. Командна робота в цьому випадку включає не тільки психологічні втручання, а й забезпечення координації з іншими фахівцями (соціальними працівниками, медиками, педагогами), що дозволяє виявити найбільш ефективні стратегії допомоги для кожної конкретної ситуації. Таким чином, системний підхід дозволяє враховувати різні рівні впливу на клієнта, зокрема його психологічний стан, соціальні зв'язки, фінансові та житлові умови. У процесі командної роботи важливою є роль комунікації між учасниками: психологами, соціальними працівниками, педагогами, іншими професіоналами, що дозволяє обмінюватися інформацією, що стосується клієнта, і коригувати стратегії допомоги з урахуванням нових даних. Зокрема, фахівці повинні враховувати вплив соціального середовища на проблеми клієнта (родина, коло друзів, місце проживання чи навчання). Розуміння цих аспектів дозволяє глибше оцінити потреби клієнта та забезпечити йому комплексну допомогу [63].

Інтегративний підхід в командній психологічній роботі є важливою концепцією, яка передбачає використання різноманітних психологічних методів і технік, що застосовуються фахівцями для досягнення максимальної ефективності в роботі з клієнтами. Цей підхід базується на інтеграції знань та інструментів з різних психологічних напрямків, таких як когнітивно-поведінкові техніки, арттерапія, гештальт-підхід, психодинамічні методи, а також інші техніки, що допомагають вивчити й вирішити проблеми клієнтів. Важливим аспектом інтегративного підходу є те, що він не обмежується лише одним методом або теорією, а поєднує їх залежно від потреб клієнта та його ситуації. Основною метою інтегративного підходу є надання клієнту допомоги за допомогою багатогранного і гнучкого підходу. Це дозволяє команді фахівців, зокрема психологів, соціальних працівників, педагогів та інших учасників, обирати найбільш підходящий метод для кожної конкретної ситуації, виходячи з особливостей клієнта. Інтеграція різних психологічних технік дозволяє працювати з різними аспектами проблеми клієнта, забезпечуючи більш комплексний підхід до її вирішення [19].

З іншого боку, інтегративний підхід також дає можливість враховувати індивідуальні особливості клієнта. Наприклад, для одних клієнтів може бути ефективним використання когнітивно-поведінкової терапії, що допомагає змінити їхні негативні переконання та поведінкові патерни, тоді як інші клієнти можуть потребувати більш творчих і неструктурованих підходів, таких як арт-терапія, яка дозволяє виражати емоції через мистецтво. У такий спосіб, підхід сприяє не тільки вирішенню поточних проблем, а й розвитку нових способів самоусвідомлення та адаптації клієнта до навколишнього середовища.

Важливою складовою інтегративного підходу є мультидисциплінарний підхід. У командній роботі з клієнтами кожен фахівець, застосовуючи власні методи, доповнює роботу інших, що дозволяє більш ефективно вирішувати комплексні проблеми. Наприклад, психолог може зосередитися на когнітивних і емоційних аспектах, соціальний працівник – на соціальній адаптації, а педагог – на розвитку навчальних навичок або поведінки. Усі ці аспекти працюють в комплексі для досягнення результату. Завдяки використанню інтегративного підходу в командній роботі з клієнтами, фахівці можуть більш точно оцінити

ситуацію і вибрати найбільш оптимальні методи допомоги, що дає можливість не тільки впливати на проблеми клієнта, а й допомагати йому розвивати позитивні стратегії для вирішення подібних труднощів у майбутньому. Наприклад, інтеграція когнітивно-поведінкової терапії з арттерапією може допомогти клієнту не тільки змінити свої негативні думки, а й візуалізувати їх через творчий процес, що значно покращує ефективність терапії [69; 66-68].

Один із основних принципів інтегративного підходу полягає в тому, що жоден психологічний метод не є універсальним, і тому важливо адаптувати інтервенції до специфіки клієнта. Вказане дозволяє розвивати гнучкість у застосуванні різних методів, що можуть виявитися корисними в різних ситуаціях. Психологічна команда, орієнтуючись на потреби клієнта, може постійно коригувати стратегії допомоги, використовуючи різні підходи і методи, що забезпечує більш позитивні й тривалі результати.

Соціально-підтримувальний підхід у командній психологічній роботі з клієнтами є важливою концепцією, яка акцентує увагу на створенні сприятливої соціальної атмосфери, що допомагає клієнту відчувати підтримку та безпеку через різноманітні соціальні мережі. Важливими складовими цього підходу є сім'я, громада, організації, а також професійна допомога, яку надають фахівці, такі як психологи, соціальні працівники, педагоги тощо. Під час роботи з клієнтами, особливо з тими, хто перебуває в складних ситуаціях, соціальна підтримка є фактором подолання труднощів і стресу. Цей підхід орієнтований на формування у клієнта відчуття безпеки та впевненості, завдяки чому він може відкритися для змін і активно працювати над вирішенням своїх проблем [18].

У контексті командної психологічної роботи соціально-підтримувальний підхід передбачає створення комплексної системи допомоги, де кожен фахівець, залучений до процесу, працює над тим, щоб підвищити рівень підтримки клієнта з різних сторін. Наприклад, психологи можуть допомагати виявляти емоційні потреби клієнта, соціальні працівники – забезпечувати доступ до соціальних ресурсів, а педагоги чи консультанти – надавати знання для соціальної адаптації. В результаті такого комплексного підходу клієнт не лише отримує безпосередню допомогу у вирішенні своїх проблем, але й має

підтримку з боку всіх учасників команди, що створює відчуття надійності та важливості власного життя.

Одним із головних аспектів цього підходу є акцент на соціальних мережах і ресурсах, які можуть впливати на стан клієнта. Робота з клієнтом передбачає не тільки індивідуальні сесії, але й взаємодію з його найближчим оточенням, яке може підтримувати його в процесі змін. Це може бути родина, друзі, громада чи організації, до яких клієнт має доступ. Соціально-підтримувальний підхід сприяє розвитку зв'язків, допомагаючи клієнту відчувати, що він не самотній і існують можливості для підтримки з боку близьких людей або організацій. Завдяки цьому підходу, клієнт має доступ до різних ресурсів, які можуть допомогти йому подолати життєві труднощі. Наприклад, фахівці можуть організувати для клієнта зустрічі з представниками різних організацій, що надають підтримку в рамках конкретних проблем: юридична допомога, фінансова підтримка, медична допомога тощо. В результаті такої роботи створюється ефективна мережа підтримки, що охоплює всі аспекти життя клієнта [58].

Соціально-підтримувальний підхід також передбачає роботу над розвитком соціальних навичок клієнта, що важливо для його інтеграції в соціум. Фахівці працюють не тільки з внутрішнім станом клієнта, але й з його взаємодією з оточенням. Це включає в себе розвиток комунікативних навичок, уміння просити про допомогу, взаємодіяти з іншими людьми та знаходити шляхи для подолання соціальних бар'єрів. Такі навички сприяють підвищенню рівня самооцінки клієнта, розвитку його впевненості та готовності до змін. Особливу увагу підхід приділяє створенню сприятливого середовища для клієнта, яке допомагає йому відчувати себе безпечно і прийнятим. Така атмосфера підтримки та відкритості є важливою для подолання стресових ситуацій, депресії та інших емоційних труднощів. Клієнти, які отримують таку підтримку, мають більше шансів на успішну соціалізацію, адаптацію до нових обставин і реабілітацію.

Окрім того, цей підхід сприяє розвитку співпраці між фахівцями різних профілів, що дає можливість комбінувати їхні знання та методи для забезпечення комплексної підтримки клієнта, що забезпечує більш ефективне

вирішення проблем і створює можливості для глибшої роботи з соціальними та емоційними аспектами життя клієнта. Важливим аспектом є також те, що соціально-підтримувальний підхід дає можливість роботи з великою кількістю клієнтів одночасно, не обмежуючи їх тільки індивідуальними психологічними консультаціями. Він дозволяє організовувати групову роботу, семінари та тренінги, де клієнти можуть отримувати підтримку не лише від фахівців, але й від своїх ровесників, що знаходяться в подібних ситуаціях [69].

Ресурсний підхід у командній психологічній роботі з клієнтами є однією з найбільш перспективних та ефективних стратегій, орієнтованих на виявлення та активізацію тих ресурсів, які є у клієнта для подолання життєвих труднощів. Цей підхід ґрунтується на ідеї, що кожна людина має внутрішні та зовнішні ресурси, які можуть бути активовані для покращення її життя та соціальної адаптації. Важливим є не лише фокус на проблемах чи дефіцитах, а й розкриття та розвиток сильних сторін клієнта, що дозволяє побудувати стратегії, спрямовані на подолання труднощів, збереження мотивації та позитивної самооцінки.

У командній роботі ресурсний підхід акцентує увагу на комплексній підтримці клієнта, коли кожен фахівець працює над активізацією певних ресурсів: психологічних, соціальних, матеріальних тощо. Це дає можливість не лише допомогти людині в процесі її реабілітації, а й створити для неї можливості для самореалізації та досягнення особистих цілей. Командна робота передбачає взаємодію між психологами, соціальними працівниками, педагогами та іншими фахівцями, що дає змогу з максимальною ефективністю використовувати різноманітні ресурси клієнта для вирішення його проблем [8].

Основним завданням при застосуванні ресурсного підходу є пошук та ідентифікація наявних ресурсів, які можуть бути використані для досягнення позитивних змін у житті клієнта. Це як внутрішні ресурси (особистісні якості, навички, мотивація, досвід), так і зовнішні (підтримка родини, соціальні мережі, доступ до соціальних та матеріальних ресурсів, можливості для розвитку в суспільстві). Наприклад, фахівці можуть виявляти у клієнта такі якості, як рішучість, здатність до адаптації в складних умовах чи творчий підхід до вирішення проблем, які можна використовувати для подолання труднощів.

Замість того, щоб зосереджуватися на проблемах клієнта, увага спрямовується на виявлення позитивних моментів у його житті та потенціалу, який він може використовувати для свого розвитку. Це дозволяє створити більш позитивний і оптимістичний контекст для психологічної роботи, в якому клієнт відчувається менш ізольованим і більш здатним до змін [32].

Ресурсний підхід також передбачає активне використання соціальних зв'язків клієнта як додаткового ресурсу. Важливою складовою є підтримка з боку найближчого оточення клієнта – родини, друзів, колег або соціальних груп. Фахівці можуть допомогти клієнту налагодити або зміцнити ці зв'язки, оскільки підтримка від інших людей є важливим фактором для успішної адаптації та реабілітації. Взаємодія з оточенням, створення сприятливого соціального середовища значно підвищує ефективність роботи з клієнтом і сприяє зниженню рівня стресу та тривоги, що виникають у процесі подолання труднощів.

Одним із ключових аспектів ресурсного підходу є забезпечення доступу до зовнішніх ресурсів, таких як організації, які можуть надати клієнту практичну допомогу. Це може бути юридична підтримка, допомога в пошуку роботи, доступ до медичних послуг або фінансова допомога. Фахівці в команді мають активно використовувати можливості таких ресурсів для створення сприятливих умов для клієнта, що дозволить йому знизити навантаження і спрямувати свої сили на подолання більш глибоких проблем. Водночас важливою частиною цього підходу є робота з мотивацією клієнта. Адже найкращі ресурси не будуть ефективними, якщо сам клієнт не буде готовий їх використовувати. Тому фахівці повинні не тільки ідентифікувати ресурси, але й допомогти клієнту зрозуміти їх цінність і можливості застосування у своєму житті. Це дозволяє клієнту не тільки підвищити свою ефективність у вирішенні проблем, але й активно брати участь у власному розвитку, визначаючи стратегії для досягнення своїх цілей [8].

Клієнт-орієнтований підхід фокусується на взаємодії між фахівцями та клієнтами в контексті взаємної поваги, довіри та підтримки. Цей підхід ставить клієнта в центр процесу допомоги, розглядаючи його не лише як об'єкт лікування чи підтримки, а як активного учасника, здатного визначати свої цілі,

потреби та напрями розвитку. Важливо, що клієнт є експертом власного життя, а роль фахівців полягає в тому, щоб створити умови для того, щоб цей потенціал був розкритий максимально ефективно. Основною ідеєю підходу є визнання індивідуальності кожного клієнта та його здатності до самовизначення. Фахівці, що працюють за цим підходом, прагнуть зрозуміти потреби та запити клієнта, підтримуючи його в процесі прийняття рішень щодо власного розвитку. Вони не нав'язують своє бачення чи рішення, а радше сприяють розкриттю внутрішнього потенціалу клієнта. Це дозволяє клієнту відчувати власну відповідальність за процес змін, підвищити впевненість у своїх силах і знизити рівень тривожності, адже він має можливість впливати на хід свого життя [54].

В командній психологічній роботі клієнт-орієнтований підхід означає, що кожен учасник процесу допомоги має розуміти важливість ролі клієнта як центральної фігури. Психологи, соціальні працівники, педагоги, та інші фахівці, які працюють з клієнтами, виступають як помічники, консультанти та наставники. Вони створюють підтримуюче середовище, яке сприяє розвитку клієнта, допомагаючи йому виявляти свої сильні сторони, ресурси та можливості для подолання труднощів. Цей підхід передбачає активну взаємодію клієнта з фахівцями, де клієнт не просто слухає поради, а бере на себе відповідальність за прийняття рішень і реалізацію своїх планів. Наприклад, під час психологічних консультацій клієнт може самостійно обирати методи роботи або визначати цілі терапії, а психолог сприяє цьому процесу, даючи підтримку та коригуючи напрямок, якщо це необхідно. Це дозволяє клієнту відчувати, що він контролює ситуацію, що є важливим елементом його особистісного розвитку [31].

Однією з основних переваг клієнт-орієнтованого підходу є те, що він сприяє розвитку внутрішньої мотивації клієнта. Клієнт, що відчуває підтримку у своєму виборі, стає більш зацікавленим у досягненні своїх цілей і зміні поведінки. Замість того, щоб сприймати допомогу як зовнішній фактор, він розглядає її як інструмент для досягнення власних бажань та амбіцій. Такий процес зазвичай стимулює активну участь клієнта у зміні своєї поведінки, що сприяє більш стійким і позитивним результатам. Окрім того, клієнт-

орієнтований підхід дозволяє знижувати рівень стресу у клієнта. Коли людина відчуває себе зрозумілою і підтримуваною, вона почувається більш впевнено і безпечно. Під час роботи за цим підходом клієнт не лише зменшує емоційну напругу, але й здатний краще адаптуватися до змін, оскільки в процесі взаємодії з фахівцями відбувається розвиток навичок саморегуляції та самоусвідомлення.

Клієнт-орієнтований підхід також сприяє формуванню у клієнта більш високої самооцінки. Коли людина відчуває підтримку та розуміння з боку фахівців, вона може переосмислити своє ставлення до власних проблем, а також до власних можливостей. Такий процес допомагає підвищити впевненість у своїх силах і здібностях, що є основою для розвитку позитивного ставлення до життя та до власних досягнень. Під час роботи в команді важливо, щоб всі учасники процесу (психологи, соціальні працівники, медичні працівники та інші фахівці) працювали з урахуванням індивідуальних потреб клієнта, враховуючи його світогляд, цінності та бажання. Така індивідуалізація допомагає створити максимально ефективний процес взаємодії, де кожен клієнт отримує не лише професійну допомогу, але й розуміння і підтримку в своїх зусиллях [44].

Отже, наукові підходи до сутності, змісту й організації командної психологічної роботи з клієнтами є важливими інструментами для ефективного вирішення різноманітних проблем клієнтів. Кожен із зазначених підходів має свою специфіку, але разом вони утворюють цілісну систему, що допомагає адаптувати психологічну підтримку до конкретних потреб клієнтів.

1.2. Передумови й закономірності організації ефективної командної психологічної роботи із клієнтами

Визначення передумов і закономірностей командної психологічної роботи з клієнтами є необхідним етапом у розробці ефективних стратегій психологічної допомоги. Адже будь-яка соціально-психологічна інтервенція потребує чіткого структурованого підходу, що враховує не лише індивідуальні потреби клієнта, а й особливості взаємодії різних фахівців у команді. Психологічна підтримка клієнтів, особливо соціального ризику, вимагає

взаємодії багатьох професіоналів – психологів, соціальних працівників, педагогів, медичних працівників, тому важливо налаштувати співпрацю для досягнення максимального результату.

Зазначимо, що передумови організації командної психологічної роботи базуються на розумінні, що кожен клієнт – це індивідуальність із власними потребами, ресурсами та труднощами. Психологи повинні враховувати не лише психологічні аспекти, а й соціальні, культурні, економічні фактори, які впливають на поведінку і розвиток клієнта. Оскільки допомога передбачає взаємодію фахівців, важливо також зрозуміти, як їхня співпраця може сприяти вирішенню проблем клієнтів і забезпечити цілісне сприйняття його потреб [5].

Закономірності організації командної психологічної роботи з клієнтами формуються під впливом різних теоретичних та практичних принципів, таких як системний підхід, інтеграція різних методів, соціальна підтримка, а також акцент на розвиток клієнта як активного учасника процесу допомоги. У цьому контексті важливою є здатність фахівців об'єднувати зусилля для досягнення спільної мети, створюючи підтримуюче середовище, в якому клієнт може реалізувати свої потенціали, подолати труднощі та адаптуватися до змін [17].

Клієнти соціальної групи ризику – це особи, які перебувають у складних соціальних та психологічних умовах, що підвищують ймовірність виникнення або посилення проблем із адаптацією до соціуму, розвитку здоров'я, економічної стабільності та особистісної реалізації. Ці люди стикаються з різними труднощами, які можуть бути як соціальними, так і психологічними, що часто ускладнює їхнє становище в суспільстві. Соціальні групи ризику можуть включати бездомних, осіб із низьким рівнем освіти, молодь із проблемної родини, жертв насильства, людей з алкогольною та наркотичною залежністю, а також осіб, що перебувають у конфлікті з законом або мають обмежені можливості через фізичні чи психічні розлади [47].

Однією з основних характеристик клієнтів соціальної групи ризику є їхня вразливість перед різними видами соціальних проблем. Багато з цих осіб не мають стабільних соціальних зв'язків, що створює умови для ізоляції та погіршення психологічного стану. Часто указане проявляється в проблемах з емоційним здоров'ям, таких як депресії, тривожні розлади, психосоматичні

розлади, що можуть виникати як наслідок тривалого стресу або невизначеності в житті. Більшість клієнтів соціальної групи ризику мають низьку самооцінку, що заважає їм приймати конструктивні рішення і брати на себе відповідальність.

Діти та молодь з родин груп ризику є особливо вразливими. Вони можуть бути свідками або жертвами насильства, а також часто стикаються з проблемами у навчанні, соціалізації та розвитку. Така ситуація може мати довготривалі наслідки для їхнього психологічного стану і, в майбутньому, для їхніх взаємодій у суспільстві. Особи цієї групи часто мають обмежений доступ до якісної освіти, медичних послуг і психологічної підтримки, що суттєво ускладнює їхній розвиток і створює додаткові бар'єри на шляху до соціальної інтеграції [24].

Клієнти соціальної групи ризику часто переживають тривалий стрес і мають труднощі з подоланням життєвих труднощів, що може стосуватися й економічної ситуації, адже багато з цих осіб мають обмежені фінансові ресурси, не мають стабільної роботи або живуть за рахунок соціальної допомоги, що сприяє їхній залежності від державних чи благодійних організацій. Більшість із цих клієнтів можуть страждати від депресії, інших психологічних порушень, пов'язаних із безвихідною ситуацією та низьким рівнем підтримки оточення.

Залежність від наркотичних або алкогольних речовин є проблемою, що зустрічається серед клієнтів соціальних груп ризику. Це може бути результатом тривалого соціального і психологічного стресу, неадекватної підтримки, а також сімейних чи особистих проблем. Такі порушення часто супроводжуються порушенням моральних та соціальних норм, що ще більше відчужує клієнтів від нормального соціального оточення. Відсутність підтримки в процесі реабілітації або лікування лише погіршує ситуацію, підсилюючи відчуття безнадійності.

Важливою особливістю клієнтів соціальної групи ризику є психологічна ізоляція. Вони часто перебувають в ситуаціях, де їм бракує підтримки з боку родини чи друзів, а також необхідних ресурсів для подолання соціальних труднощів. Така ізоляція може виникати через соціальну маргіналізацію, де суспільство не готове прийняти їх через передумови, пов'язані з їхнім

соціальним статусом або психологічним станом. Це також може бути пов'язано з відсутністю можливості належно адаптуватися до умов сучасного суспільства, що підвищує ризик їхньої подальшої соціальної депривації [64].

Не менш важливими є соціальні фактори, які посилюють складнощі клієнтів соціальних груп ризику, зокрема низький рівень освіти, відсутність доступу до медичних і соціальних послуг. Це створює додаткові бар'єри для соціальної інтеграції і розвитку, сприяючи збереженню або погіршенню соціальної маргіналізації. Такі проблеми є основними чинниками, які сприяють їхній безпорадності перед життєвими труднощами, що підвищує ймовірність виникнення нових соціальних та психологічних проблем [36].

З іншого боку, клієнти соціальної групи ризику можуть мати значний потенціал для змін, якщо буде надана підтримка і створені умови для розвитку. Вони можуть стати активними учасниками процесу соціальної реабілітації за умови належного підходу та правильно організованої допомоги. Впровадження програм психологічної та соціальної підтримки, розвиток індивідуальних навичок адаптації до життєвих умов є ключем до їхнього успішного включення в соціум і відновлення нормальних соціальних зв'язків [7].

Організація командної психологічної роботи із клієнтами є важливим аспектом у наданні психологічної допомоги, і її ефективність багато в чому залежить від правильно побудованих сфер взаємодії, з яких складається цей процес. Зокрема, варто розглядати кілька основних сфер організації такої роботи: соціальну, психологічну, професійну, ресурсну, комунікаційну та емоційну. Кожна із перелічених сфер відіграє ключову роль у формуванні організованого, координованого процесу, що допомагає досягти позитивних змін у житті клієнта.

Перша важлива сфера – соціальна. У її рамках фахівці організовують підтримку клієнтів через їх соціальне оточення, включаючи родину, друзів, громаду, а також інші соціальні структури. Психологи, соціальні працівники, педагогічні працівники і навіть державні органи взаємодіють з клієнтом у контексті їх соціальних зв'язків, враховуючи зовнішні умови, що можуть сприяти або перешкоджати процесу реабілітації. Важливою частиною цієї сфери є також доступ клієнта до соціальних ресурсів – допомоги з житлом,

освітою, роботою, медичними послугами. Успішна соціальна інтеграція клієнта забезпечує його стабільне і тривале покращення в процесі допомоги [5].

Друга ключова сфера – психологічна. У цьому контексті основною метою є допомога клієнтам у зміні їхнього внутрішнього світу: переконань, установок, емоційного стану, поведінкових патернів. Психологічна робота спрямована на розвиток самопізнання, покращення самооцінки, подолання стресу, тривожності, депресії та інших труднощів. Психологи використовують різні терапевтичні техніки і методи, включаючи когнітивно-поведінкові методи, арт-терапію, гештальт-підхід, а також групову терапію для розвитку нових способів взаємодії з реальністю. Важливим аспектом є робота з травмами клієнта, відновлення психологічної стійкості і здатності адаптуватися до нових умов життя [63].

Професійна сфера включає в себе організацію роботи команди фахівців, що безпосередньо взаємодіють з клієнтом. Це психологи, соціальні працівники, педагоги, медичні працівники, юристи та інші фахівці, чийі знання і досвід необхідні для комплексного вирішення проблем клієнта. Взаємодія фахівців у рамках однієї команди є критично важливою для досягнення успіху. Кожен фахівець не тільки виконує свою безпосередню роль, але й активно співпрацює з іншими членами команди, обмінюється інформацією, а також коригує свою стратегію роботи залежно від прогресу клієнта. Професійна сфера командної роботи передбачає також навчання, тренінги та вдосконалення навичок членів команди, що дає змогу реагувати на нові виклики і допомагати клієнтам [4].

Ресурсна сфера стосується всіх матеріальних і нематеріальних ресурсів, що можуть бути використані для надання допомоги клієнту. Це може бути доступ до фінансових, медичних, освітніх, соціальних ресурсів, а також можливість залучати волонтерів і додаткові послуги. Для організації ефективної командної роботи важливо забезпечити доступ клієнтів до необхідних ресурсів і мати в своєму розпорядженні достатню кількість ресурсів для допомоги клієнту у вирішенні проблем. Ресурсна сфера включає створення умов для взаємодії з іншими організаціями і державними структурами для підтримки клієнта.

Комунікаційна сфера – одна з найважливіших в організації командної роботи. Вона охоплює всі форми взаємодії між членами команди, а також між командою та клієнтом. Ефективна комунікація є основою для успішної роботи, адже вона забезпечує чіткість у визначенні цілей, завдань та методів роботи. Важливим аспектом є також зворотний зв'язок між членами команди і клієнтом, що дозволяє своєчасно коригувати стратегії і методи допомоги в залежності від змін у ситуації клієнта. Прозорість, відкритість, здатність до активного слухання і спільної роботи над вирішенням проблем є основою цієї сфери [27].

Емоційна сфера включає в себе роботу з емоціями як клієнта, так і членів команди. Для ефективної роботи з клієнтом важливо створити атмосферу довіри, підтримки та безпеки, що сприяє відкритості і готовності до змін з боку клієнта. Важливим аспектом є також робота з емоціями членів команди, адже їхній емоційний стан може впливати на якість роботи з клієнтами. Психологи повинні вміти керувати своїми емоціями, бути емоційно стабільними і готовими до підтримки один одного в процесі роботи. Ця сфера також передбачає організацію заходів для зниження стресу у команди, таких як тренінги або регулярні зустрічі для обговорення емоційного стану [71].

Передумови організації командної психологічної роботи із клієнтами охоплюють низку чинників, які визначають ефективність і результативність такої роботи. Командна психологічна допомога, особливо в роботі з клієнтами, які належать до соціальних груп ризику, вимагає чіткої організації процесу, а також врахування багатьох аспектів, що впливають на цей процес. Для початку, важливо зазначити, що командна робота у психології передбачає взаємодію кількох фахівців, що мають різні кваліфікації та компетенції, які в сукупності можуть забезпечити комплексний підхід до вирішення проблем клієнта.

Однією з основних передумов організації командної психологічної роботи із клієнтами є необхідність створення міждисциплінарної команди. Взаємодія психологів, соціальних працівників, педагогів, медичних працівників, юристів та інших спеціалістів дозволяє вирішувати завдання з різних аспектів життя клієнта. Кожен фахівець надає свій унікальний погляд на ситуацію та допомагає сформувати комплексний підхід до вирішення проблем, що

виникають у клієнта. Завдяки такій кооперації можна розглянути питання з різних точок зору і забезпечити найбільш ефективне рішення для кожного індивіда або групи.

Другою важливою передумовою організації командної психологічної роботи із клієнтами є необхідність чіткої організації комунікацій у команді. Взаємодія між фахівцями не повинна обмежуватися лише обміном інформацією, але має включати ефективну співпрацю та погодження спільних дій. Кожен член команди має бути чітко обізнаний зі своєю роллю, завданнями та обов'язками. Крім того, потрібно забезпечити регулярний моніторинг процесу допомоги, обговорення результатів та коригування стратегії, якщо це необхідно. Така організація комунікацій дозволяє зберігати єдність у роботі та забезпечити узгодженість у наданні допомоги клієнту [14].

Третім важливим аспектом організації командної психологічної роботи із клієнтами є наявність чіткої мети та спільного плану роботи. У командній психологічній практиці без визначення загальних цілей та напрямків роботи з клієнтом важко досягти результату. Кожен член команди повинен розуміти, чого саме планується досягти і яким чином це буде зроблено. Це дозволяє не лише координувати зусилля, але й оцінювати ефективність роботи та коригувати стратегії, якщо вони не дають бажаних результатів. Чітка мета допомагає зберігати фокус і не дозволяє втратити напрямок у процесі допомоги.

Важливою передумовою організації командної психологічної роботи із клієнтами є також здатність кожного члена команди до гнучкості та адаптивності. У процесі командної роботи з клієнтами часто виникають непередбачувані ситуації, що вимагають швидкого реагування та адаптації до нових обставин. Участь фахівців з різних галузей соціальної практики дозволяє підходити до вирішення проблем з різних перспектив, що в свою чергу сприяє швидкому знаходженню найбільш ефективних рішень [50].

Однією з передумов успіху організації командної психологічної роботи із клієнтами є забезпечення відповідного рівня кваліфікації та підготовленості членів команди. Психологи, інші фахівці повинні бути не лише кваліфікованими, але й мати досвід роботи в команді, бути готовими до

постійного розвитку та навчання. Високий рівень професіоналізму команди дозволяє здійснювати точну діагностику проблем клієнта, а також розробляти ефективні стратегії допомоги. З іншого боку, на ефективність командної роботи також впливають організаційні умови. Це включає створення сприятливого робочого середовища, наявність ресурсів (матеріальних, фінансових, інтелектуальних), а також оптимізацію адміністративних процесів. Проблеми з організацією роботи можуть стати на заваді належному виконанню функцій команди, тому організація належних умов є необхідною передумовою для ефективної роботи [12].

Також важливою є передумова, що клієнт сам повинен бути активним учасником процесу. У командній психологічній роботі важливо забезпечити клієнту можливість самовираження, враховувати його потреби, бажання і цілі. Психолог та інші фахівці мають сприяти формуванню в клієнта відчуття власної відповідальності за зміни в своєму житті. Взаємодія з клієнтом повинна бути побудована на основі довіри, що забезпечить ефективність роботи.

Насамкінець, не менш важливою передумовою організації командної психологічної роботи із клієнтами є постійне вдосконалення і розвиток командної роботи. Технології, методи та підходи, що використовуються в командній психологічній практиці, змінюються та розвиваються, тому важливо проводити регулярне навчання та обмін досвідом між фахівцями. Це дозволяє команді адаптуватися до нових вимог і ефективніше допомагати клієнтам [7].

Закономірності організації командної психологічної роботи із клієнтами визначають принципи та структуру взаємодії між учасниками цього процесу, що дозволяє досягти ефективних результатів. Вони ґрунтуються на досвіді та наукових дослідженнях, які вказують на ключові фактори, що забезпечують успішне функціонування команд у сфері психологічної допомоги. Важливо зазначити, що ці закономірності взаємопов'язані між собою та взаємодіють із зовнішніми та внутрішніми умовами, що впливають на командну роботу.

Однією з основних закономірностей організації командної психологічної роботи із клієнтами є необхідність чіткої організації взаємодії всіх учасників команди. Успіх командної психологічної роботи багато в чому залежить від того, як ефективно співпрацюють психологи, соціальні працівники, медичні

фахівці, педагоги та інші професіонали. Взаємодія між членами команди повинна бути добре організованою, і кожен фахівець повинен чітко знати свою роль і функції в процесі допомоги клієнту. Чітке визначення ролей дозволяє зменшити дублювання зусиль, уникнути суперечностей та запобігти непорозумінням.

Другою закономірністю організації командної психологічної роботи із клієнтами є принцип комплексного підходу до вирішення проблем клієнтів. Для того щоб досягти максимально ефективного результату, команда повинна застосовувати різні методи, техніки та стратегії допомоги, що відповідають індивідуальним потребам кожного клієнта. Наприклад, деяким клієнтам можуть бути корисними когнітивно-поведінкові методи, іншим – арт-терапія, ще комусь – методи соціальної підтримки чи психотерапія. Закономірність полягає в тому, що команда повинна враховувати різноманітність потреб клієнтів і вживати всіх доступних ресурсів для досягнення найбільш значущих результатів [28].

Третя закономірність організації командної психологічної роботи із клієнтами полягає в необхідності постійної комунікації та обміну інформацією між членами команди. Комунікація є ключовою для забезпечення узгодженості дій і стратегій. Відкритий обмін думками, спостереженнями та інформацією між фахівцями дозволяє коригувати стратегії допомоги та швидко реагувати на зміни в ситуації клієнта. Регулярні зустрічі, обговорення результатів і надання зворотного зв'язку є важливими елементами успішної командної роботи. Цей процес забезпечує злагодженість, ефективність і точність у наданні допомоги.

Четверта закономірність організації командної психологічної роботи із клієнтами передбачає орієнтацію на індивідуальні потреби клієнта. Кожен клієнт є унікальним, тому команда має враховувати його індивідуальні особливості, психологічний стан, соціальне оточення, життєвий досвід та потреби. Закономірність полягає в тому, що допомога не може бути одноманітною для всіх клієнтів, вона повинна адаптуватися до конкретної ситуації і враховувати особливості кожної особистості. Це передбачає гнучкість підходу та можливість коригувати стратегії допомоги залежно від розвитку ситуації [47].

П'ята закономірність організації командної психологічної роботи із клієнтами полягає в необхідності активної участі клієнта в процесі допомоги. Один із принципів командної психологічної роботи – це підхід, орієнтований на клієнта, де він є активним учасником процесу. Клієнт має не тільки отримувати допомогу, але й самостійно визначати свої цілі, брати відповідальність за власне життя і приймати рішення, що стосуються його розвитку. Команда має сприяти формуванню в клієнта відчуття контролю над власним життям, підтримувати його ініціативу та бажання змінювати свою ситуацію. Це сприяє розвитку самостійності, впевненості в собі та підвищенню самооцінки [29].

Шостою закономірністю організації командної психологічної роботи із клієнтами є необхідність наявності постійного моніторингу та оцінки її результатів. У процесі командної допомоги важливо перевіряти досягнення цілей і коригувати стратегії. Це дає змогу визначити, чи є прогрес у клієнта, і, в разі необхідності, змінити методи, щоб досягти результатів. Під час такого моніторингу фахівці повинні враховувати не тільки поведінкові зміни клієнта, але й зміни в його емоційному стані, соціальних відносинах і самопочутті.

Сьома закономірність організації командної психологічної роботи із клієнтами зводиться до важливості довіри між усіма учасниками процесу. Відкритість і довіра є основою успішної командної роботи. Клієнт повинен відчувати, що він у безпеці, що команда працює на його користь і готова підтримати його в труднощах. Водночас, члени команди також повинні довіряти один одному, адже для успішної роботи важливо, щоб кожен міг розраховувати на підтримку колег і не відчував ізоляції або конкуренції в межах команди.

Восьмою закономірністю організації командної психологічної роботи із клієнтами є готовність до постійного розвитку та навчання. Психологи та інші фахівці повинні мати бажання розвиватися, освоювати нові методи, підходи і технології, що допомагають покращити якість роботи з клієнтами. Ринок психологічних послуг та підходи до надання психологічної допомоги постійно змінюються, і лише через постійне вдосконалення команда може бути в курсі новітніх досягнень і застосовувати їх у практиці [57].

Узагальнимо, що закономірності організації командної психологічної роботи із клієнтами створюють основу для ефективного функціонування команди. Вони передбачають чітку організацію взаємодії між фахівцями, орієнтацію на індивідуальні потреби клієнта, відкриту комунікацію, активну участь клієнта у процесі, регулярний моніторинг результатів, а також довіру та постійний розвиток. Врахування цих закономірностей дозволяє підвищити ефективність командної психологічної допомоги та забезпечити досягнення сталих позитивних змін у житті клієнтів [72].

Отже, командний підхід до психологічної допомоги передбачає не лише об'єднання фахівців з різних галузей, а й створення взаємодії між усіма учасниками процесу – клієнтами, психологами, соціальними працівниками, педагогами й іншими професіоналами. Визначення передумов і закономірностей організації командної психологічної роботи з клієнтами дозволяє не тільки оптимізувати взаємодію між фахівцями, але й підвищити ефективність психологічної допомоги, що, в свою чергу, покращує результати допомоги клієнтам, особливо в умовах складних соціальних і психологічних обставин.

1.3. Соціально-психологічні чинники організації командної психологічної роботи із клієнтами соціальної групи ризику

Організація командної психологічної роботи з клієнтами соціальної групи ризику є складним і багатогранним процесом, який вимагає врахування численних факторів, що впливають на ефективність такої роботи. Одним з найважливіших аспектів є визначення соціально-психологічних чинників, які можуть як сприяти, так і перешкоджати досягненню поставлених цілей. Соціально-психологічні чинники охоплюють широкий спектр взаємодій між індивідами, їхніми соціальними оточеннями, стереотипами та переконаннями, що існують у суспільстві, а також внутрішніми психологічними аспектами, такими як мотивація, самооцінка, стрес та емоційний стан.

Особливість роботи з клієнтами соціальної групи ризику полягає в тому, що їхні життєві обставини часто характеризуються низьким рівнем соціальної

підтримки, відсутністю стабільних і здорових соціальних зв'язків, що може сприяти розвитку психологічних проблем і ускладнювати процес адаптації до суспільства. Тому визначення соціально-психологічних чинників є необхідним для розуміння складної природи цих клієнтів і для того, щоб максимально ефективно організувати командну психологічну роботу. Розуміння цих чинників дозволяє створювати індивідуалізовані стратегії роботи, які враховують не лише психологічні потреби клієнта, а й соціальні умови, в яких він перебуває [9].

Організація командної психологічної роботи із клієнтами соціальної групи ризику є складним процесом, який вимагає врахування численних аспектів, починаючи від розуміння індивідуальних потреб клієнтів і до створення комплексної допомоги, що включає різні методи та інтервенції. Зміст такої роботи полягає в наданні психологічної підтримки, реабілітації, соціальної адаптації та розвитку ресурсів у клієнтів, що перебувають в умовах підвищеного ризику. Перелічене забезпечується через застосування інноваційних підходів та технологій, орієнтуючись на конкретні труднощі, з якими стикаються ці люди, такі як депресія, стрес, соціальна ізоляція, залежності, проблеми в родинних стосунках та низький рівень соціальної підтримки [18].

Основним завданням командної психологічної роботи є створення сприятливого середовища, де кожен клієнт може отримати доступ до необхідних послуг і ресурсів, а також відчувати себе частиною соціуму. У цьому контексті команда психологів працює з урахуванням індивідуальних особливостей кожного клієнта, його життєвого досвіду, психологічного стану та потреб. Командна робота передбачає взаємодію психолога, соціального працівника, лікарів, педагогів та інших спеціалістів, що дає можливість застосувати багатoproфільний підхід, який враховує всі аспекти життя клієнта.

Зміст командної психологічної роботи з клієнтами соціальної групи ризику включає кілька основних етапів. Першим етапом є оцінка потреб клієнтів, що вимагає ретельного збору інформації про їхній життєвий контекст, проблеми та фактори ризику. Це може включати психологічні тести, інтерв'ю, аналіз ситуаційних і соціальних факторів, які сприяють кризовим станам у

житті клієнтів. Важливим є вивчення їхніх ресурсів і сильних сторін, що може допомогти в подоланні труднощів і підвищити ефективність підтримки [54].

На наступному етапі формується індивідуальний або груповий план психологічної допомоги, який включає визначення конкретних цілей і методів роботи з кожним клієнтом. Враховуючи різноманітність проблем, з якими можуть звертатися особи соціальних груп ризику, психологи використовують різні техніки та стратегії, адаптуючи їх під конкретні потреби. Це можуть бути когнітивно-поведінкові методи, арттерапія, гештальт-терапія, психодинамічні підходи, тренінги на розвиток соціальних навичок і емоційного інтелекту.

Особливу увагу приділяють соціальній підтримці клієнтів, адже багато з них стикаються з проблемами, пов'язаними з відсутністю стабільних соціальних зв'язків, низьким рівнем підтримки від родини чи громади. Психологи та соціальні працівники працюють на створення сприятливого соціального середовища, яке включає групи підтримки, сімейну терапію, навчання самостійного вирішення конфліктів і проблем у повсякденному житті. На цьому етапі важливим є залучення клієнта до активної участі в процесі реабілітації. Тому фахівці працюють над підвищенням самооцінки клієнта, розвитку вміння визнавати свої сильні та слабкі сторони, створенні стратегії самодопомоги. Це також включає в себе мотиваційну підтримку, допомогу в налагодженні контакту з організаціями, що можуть надати матеріальну та соціальну допомогу [62].

Складовою змісту організації командної психологічної роботи є навчання клієнтів адаптації до соціального середовища. У цьому контексті фахівці допомагають клієнтам розвивати навички взаємодії з іншими людьми, працювати над соціальними стосунками, вчитися комунікувати, вирішувати конфлікти без насильства, а також розвивати вміння планувати своє життя. Це важливо, оскільки багато клієнтів соціальних груп ризику мають труднощі в орієнтації в сучасному світі, низький рівень соціальної адаптації і, відповідно, потребують підтримки в інтеграції в суспільство.

Важливим аспектом є надання психологічної підтримки через групові форми роботи, що дозволяє клієнтам соціальної групи ризику розуміти, що вони не самотні у своїх проблемах. У групових сесіях, тренінгах і

терапевтичних програмах клієнти можуть поділитися досвідом, отримати підтримку від однолітків, що переживають схожі ситуації. Це створює можливість для розвитку в клієнтів соціальних зв'язків і співпраці, допомагаючи клієнтам знижувати рівень стресу та відчуття ізоляції [8].

Завершальний етап командної психологічної роботи полягає в постійній оцінці ефективності проведеної роботи, коригуванні плану дій та визначенні напрямків розвитку. Це може включати моніторинг психологічного стану клієнтів, їхніх досягнень у соціальній адаптації, а також постійну підтримку у вигляді консультацій, супроводу та перевірки наявності позитивних змін.

Соціальна підтримка є одним із ключових чинників, що визначають успішність командної психологічної роботи з клієнтами соціальних груп ризику. Вона включає наявність підтримки з боку родини, друзів, громади, професійних організацій. Якщо клієнт має позитивний досвід взаємодії з оточенням, це знижує рівень стресу та сприяє його психологічній стабільності. Підтримка родини і друзів створює відчуття безпеки, що в свою чергу зміцнює внутрішні ресурси клієнта, допомагаючи йому більш ефективно долати життєві труднощі. Соціальна підтримка також включає участь громади та професійних організацій, що можуть надавати як моральну, так і матеріальну допомогу. Залучення до групи підтримки або участь у соціальних програмах дозволяє клієнтам відчувати себе частиною колективу, що підвищує їхню самооцінку і мотивацію до змін. Важливою складовою є роль соціальних мереж, оскільки вони допомагають створити мережу підтримки, яка включає не тільки близьких, а й тих, хто перебуває в подібних ситуаціях, що дає можливість для обміну досвідом [6].

У соціальних групах ризику відсутність підтримки з боку близьких чи громади може стати бар'єром на шляху до зміни ситуації. Без підтримки клієнти часто відчують себе ізольованими, що може підсилити їхню психологічну вразливість і ускладнити процес реабілітації. Тому організація ефективної командної психологічної роботи має враховувати важливість соціальної підтримки, створюючи умови для її розвитку через активну взаємодію з родиною, громадськими організаціями та іншими соціальними структурами.

Ставлення до клієнта є одним з основних соціально-психологічних чинників, який безпосередньо впливає на ефективність командної психологічної роботи з клієнтами соціальних груп ризику. Важливо, щоб ставлення фахівців до клієнта було гуманним, безоцінним і сприятливим для розвитку довіри. Такий підхід передбачає, що фахівець не осуджує, не засуджує і не принижує клієнта за його проблеми чи складнощі, а приймає його таким, яким він є, з усіма його особливостями, переживаннями та історією. Позитивна психологічна атмосфера у взаємодії з клієнтом є критично важливою для встановлення довіри. Коли клієнт відчуває, що він не є об'єктом критики, а рівним учасником процесу допомоги, це створює основу для подальшого розвитку взаємодії. Без довіри клієнт часто не готовий відкрито обговорювати свої проблеми, що ускладнює роботу з ним. Тому створення безпечного, підтримуючого середовища, де клієнт може бути чесним і відкритим, є важливим аспектом командної роботи.

Взаємодія, яка ґрунтується на повазі і розумінні, сприяє розвитку в клієнта впевненості в тому, що зміни можливі, і що він має право на краще майбутнє. Психологічна підтримка з боку фахівців дозволяє клієнту відчути свою цінність і значущість, навіть якщо він знаходиться в складних життєвих обставинах. Крім того, створення атмосфери, де клієнт може висловлювати свої емоції та переживання без страху бути осудженим, підвищує його готовність до змін і розвитку. У свою чергу, це сприяє більш швидкому та ефективному досягненню позитивних результатів у процесі психологічної роботи [8].

Групова динаміка є важливим чинником командної психологічної роботи з клієнтами соціальної групи ризику, оскільки ефективність такої роботи значною мірою залежить від взаємодії між фахівцями. Це включає не лише співпрацю, а й правильну організацію внутрішніх відносин у команді, що має важливе значення для досягнення успіху в роботі з клієнтами. Кожен фахівець у команді приносить свою експертизу, досвід і методи роботи, і для того, щоб ці ресурси ефективно використовувати, потрібно створити атмосферу відкритості та взаємоповаги. Успішне спільне вирішення завдань у команді дозволяє досягати більш комплексних результатів, оскільки кожен фахівець

може впливати на різні аспекти проблеми клієнта, спільно розробляючи інтервенції.

Обговорення результатів роботи та взаємний аналіз підходів сприяють тому, щоб команда не лише усувала потенційні помилки, а й створювала нові стратегії, які могли б бути більш ефективними в подальшому. Таким чином, постійне спілкування та координація допомагають коригувати стратегії і підходи, пристосовуючи їх до змінюваних обставин і потреб клієнта. У випадку роботи з клієнтами соціальних груп ризику, де ситуації можуть бути складними і швидко змінюваними, такий постійний моніторинг і коригування роботи команди стають незамінними для досягнення оптимальних результатів [33].

Особливо важливою є підтримка колег у команді. Це дозволяє створити позитивну атмосферу, де кожен фахівець відчуває себе частиною єдиного процесу і має необхідну підтримку для вирішення складних завдань. Підтримка на професійному рівні, особливо в кризових ситуаціях, допомагає зберігати моральний стан і запобігає вигоранню серед членів команди. Спільне вирішення проблем з урахуванням особистих і професійних особливостей кожного учасника допомагає виробляти найбільш ефективні стратегії допомоги клієнтам. Окрім того, взаємодія між фахівцями в команді дозволяє подолати професійні бар'єри або розбіжності в підходах, знижуючи ймовірність конфліктів. Важливо, щоб кожен член команди мав чітке розуміння своїх обов'язків і ролі в загальному процесі, а також був готовий до конструктивного обміну ідеями та критикою, коли це необхідно. Усі ці фактори сприяють формуванню сильних командних відносин, що дозволяє працювати з максимальною ефективністю та досягати значущих результатів у роботі з клієнтами соціальних груп ризику [58].

Мотивація клієнта є одним з основних соціально-психологічних чинників організації командної психологічної роботи з клієнтами соціальних груп ризику. Це бажання змінити свою ситуацію та самовизначитися в процесі роботи, що є суттєвим елементом для досягнення позитивних результатів. Мотивація визначає рівень активності клієнта, його готовність змінювати свої звички, мислення і поведінку, що є необхідним для успішного вирішення його проблем. У випадку з клієнтами соціальних груп ризику мотивація може бути

не завжди стабільною, оскільки ці особи часто переживають численні труднощі та стреси, що знижують їхню віру в можливість змін. Залучення клієнта до встановлення цілей і визначення шляхів їх досягнення підвищує його зацікавленість у результатах роботи. Таке самовизначення сприяє тому, що клієнт бачить власні зусилля у процесі змін як цінні й необхідні для свого майбутнього. Крім того, мотивація є тісно пов'язана з емоційною підтримкою, яку надають фахівці.

Окрім цього, важливим аспектом є робота з психологічними бар'єрами та страхами, які можуть заважати активному залученню клієнта до допомоги. Якщо клієнт не вірить у можливість змін, або не має відповідної мотивації, командна психологічна робота повинна спрямовуватися на подолання цих бар'єрів, допомагаючи клієнту побачити реальність змін через маленькі, але важливі кроки. Мотивація, таким чином, не є одноразовим фактором, а процесом, що постійно змінюється і потребує постійної підтримки та коригування, що робить її фундаментом для подальшого розвитку та покращення життєвих умов клієнта.

Психологічна готовність клієнтів є важливим соціально-психологічним чинником, який впливає на ефективність командної психологічної роботи з клієнтами соціальних груп ризику. Цей чинник визначає, наскільки готовий клієнт до змін, адаптації до нових умов і прийняття допомоги. Психологічна готовність включає в себе не тільки бажання клієнта змінювати свою ситуацію, але й здатність до саморефлексії, розуміння своїх проблем та бажання працювати над їх подоланням. Врахування індивідуальних особливостей кожного клієнта є необхідним для того, щоб вибрати найбільш підходящі методи та техніки психологічної роботи, які будуть відповідати рівню його готовності [4].

Рівень психологічної готовності клієнта до змін може бути також пов'язаний з його попереднім досвідом і соціальним оточенням. Якщо клієнт раніше мав негативний досвід з іншими фахівцями або з процесами змін, його готовність може бути зниженою, що потребує додаткової роботи над формуванням довіри та безпеки. Оцінка цього чинника вимагає індивідуального підходу, де фахівці проводять обговорення та аналіз можливих

страхів та переконань клієнта, які можуть заважати ефективному сприйняттю допомоги. Щоб допомогти клієнту подолати такі бар'єри, команда фахівців повинна використовувати відповідні техніки, що включають когнітивно-поведінкові методи, мотиваційне інтерв'ю, арттерапію та інші підходи, які підвищують рівень готовності клієнта до змін. Дуже важливо, щоб клієнт відчував себе впевненим у можливості покращити своє життя через участь у процесі змін.

Ще одним важливим аспектом є гнучкість підходів у командній роботі. Психологи та соціальні працівники повинні бути готові адаптувати свої стратегії залежно від того, наскільки клієнт відкритий до змін. Наприклад, якщо клієнт виявляє високу готовність до змін, команда може включити більш інтенсивні терапевтичні методи або більш активні підходи в планування і досягнення цілей. Водночас для клієнтів, які ще не готові до змін, необхідно розробити більш м'які стратегії, які поступово підготують їх до глибших трансформацій [11].

Психологічні бар'єри є важливим соціально-психологічним чинником у організації командної психологічної роботи з клієнтами соціальних груп ризику. Вони можуть виникати внаслідок різних причин, таких як минулий досвід, внутрішні переконання, а також відчуття безпорадності або стресу, що супроводжує труднощі соціальної адаптації. Один із найпоширеніших бар'єрів – це страх перед змінами. Клієнти, які мають негативний досвід з попередніми спробами отримати допомогу, можуть проявляти недовіру до нових фахівців або методів терапії. Вказане може ускладнити процес взаємодії та створення продуктивних відносин, оскільки клієнт може не бути відкритим до змін.

Іншим бар'єром є страх чи сором перед відкриттям особистих проблем, що може виникнути через відчуття вразливості. Це особливо актуально для клієнтів, які мають соціальні чи емоційні труднощі, бо їх переживання можуть бути пов'язані з глибоким почуттям сорому або провини. Такий бар'єр може призвести до того, що клієнт буде закриватися і уникати необхідних відкриттів про себе, що ускладнює терапевтичний процес. Недовіра до фахівців також є важливим бар'єром у психологічному процесі. Клієнти можуть мати побоювання щодо чесності або кваліфікації психолога, що обмежує їхню

готовність до співпраці. Ці переживання часто є результатом попередніх неуспішних спроб звернутися за допомогою або негативного ставлення до системи допомоги. У таких випадках дуже важливо працювати над створенням довіри між клієнтом і фахівцем, забезпечуючи відкритість і доступність комунікації [45].

Психологічні бар'єри можуть бути також спричинені установки клієнтів на соціальну ізоляцію. Люди з груп ризику, такі як особи, які пережили насильство, зловживання чи соціальну маргіналізацію, можуть мати глибокі переконання про те, що їхня ситуація не зміниться або що вони не гідні допомоги. Це може значно ускладнювати їхній процес соціалізації та інтервенції. Тому важливо виявляти такі переконання і працювати з ними через психологічні техніки, які зменшують відчуття безнадійності та сприяють формуванню позитивного ставлення до власної здатності змінювати свою ситуацію. Розпізнавання і подолання цих бар'єрів є одним з основних етапів командної психологічної роботи.

Зміни в соціальних ролях клієнтів є важливим соціально-психологічним чинником у організації командної психологічної роботи з клієнтами соціальних груп ризику. Соціальні ролі, які виконують люди у своєму житті, визначають їхнє місце в соціумі, взаємодію з іншими людьми та їхнє розуміння себе в суспільстві. У випадку з клієнтами соціальних груп ризику, часто необхідно працювати над тим, щоб допомогти їм змінити або адаптувати ці ролі для покращення їхнього життя. Однією з основних складових цієї роботи є допомога клієнтам змінювати сімейні ролі, що може включати відновлення й покращення взаємодії з членами родини, коли клієнти мають проблеми з алкоголізмом, насильством у родині або емоційними розладами. Зміна сімейних ролей може включати відновлення батьківських обов'язків, налагодження підтримуючих стосунків або перебудову взаємодії з партнерами [58].

Зміни в професійних ролях також є невід'ємною частиною соціальної адаптації клієнтів груп ризику. Це може включати пошук нового професійного напрямку або навчання новим навичкам, що дозволяє людині знову знайти своє місце на ринку праці. Клієнти, які пережили труднощі, пов'язані з безробіттям, соціальною ізоляцією чи кримінальними справами, можуть зіткнутися з

низькою самооцінкою і сумнівами щодо своїх професійних здібностей. Важливо допомогти таким клієнтам повернути віру в себе, зрозуміти свої сильні сторони і побудувати нову кар'єру, що відповідатиме їхнім можливостям і інтересам.

Соціальна інтеграція є ще одним важливим аспектом роботи з клієнтами соціальних груп ризику, що передбачає включення їх у широкий соціальний контекст. Це може включати допомогу в адаптації до нових соціальних умов, пошук підтримки серед друзів, колег, громадських організацій та інших соціальних інститутів. Клієнти можуть переживати труднощі в спілкуванні через низьку соціальну активність або негативний досвід у минулому. Тому важливо допомогти таким людям знову віднайти зв'язок із суспільством і розвинути нові взаємодії, які сприятимуть емоційному благополуччю та соціальній стабільності.

Зміна соціальних ролей може також передбачати адаптацію до нових умов життя. Це може бути пов'язано з переїздом, зміною статусу (наприклад, від бездомного до працевлаштованого), зміною фінансового становища чи освоєнням нових способів самопідтримки. Важливо розуміти, що для кожного клієнта ці зміни можуть бути дуже індивідуальними і вимагати конкретних психологічних підходів для їхньої підтримки [62].

Ресурси клієнта також є соціально-психологічним чинником командної психологічної роботи з клієнтами соціальних груп ризику. Під ресурсами розуміються як внутрішні, так і зовнішні фактори, що можуть допомогти людині впоратися з життєвими труднощами, покращити її психологічний стан і сприяти соціальній інтеграції. Важливо зазначити, що підхід, орієнтований на ресурси, допомагає фокусуватися на позитивних аспектах особистості клієнта, що може стати основою для розвитку та подолання кризових ситуацій. Внутрішні ресурси клієнта включають психологічні та особистісні якості, такі як самоповагу, емоційну стійкість, здатність до адаптації та самоорганізації. Вони визначають, як людина сприймає свої проблеми і як вона з ними справляється. Клієнти, які мають розвинену самооцінку та позитивний внутрішній настрій, здатні швидше і легше долати труднощі. Важливою частиною роботи з внутрішніми ресурсами є допомога клієнтам у розвитку

таких якостей, як самоусвідомлення, стійкість до стресу, емоційна регуляція та вміння приймати відповідальність за свої рішення.

Зовнішні ресурси клієнта включають соціальні, економічні та матеріальні чинники, які можуть допомогти подолати труднощі. Соціальні – включають підтримку з боку родини, друзів, громади або професійних організацій, які можуть надати необхідну допомогу чи підтримку в складних ситуаціях. Такі мережі підтримки є критично важливими для людей з соціальних груп ризику, оскільки часто вони опиняються ізольованими або позбавленими доступу до цих ресурсів. Психологічна допомога в таких випадках полягає не тільки в підтримці, але й у допомозі в розбудові або відновленні цих соціальних зв'язків [29].

Матеріальні ресурси також є важливою складовою. Доступ до фінансових засобів, житла, медичних послуг або інших базових потреб може стати важливим фактором у процесі реабілітації клієнта. Клієнти соціальних груп ризику часто стикаються з економічними труднощами, і допомога в забезпеченні мінімальних умов для нормального життя може істотно полегшити їх адаптацію в суспільстві. Ресурсний підхід, що акцентує увагу на сильних сторонах клієнта, допомагає відчутти клієнту свою значущість і можливості. Замість того, щоб фокусуватися лише на проблемах і дефіцитах, фахівці шукають і підтримують наявні у клієнта ресурси. Це може бути як внутрішній потенціал для змін, так і зовнішні фактори, які можуть бути мобілізовані для подолання труднощів [10].

Психологічний клімат у команді є одним з найважливіших соціально-психологічних чинників організації командної психологічної роботи з клієнтами соціальних груп ризику. Гармонійний клімат серед фахівців є основою для ефективної роботи з клієнтами, оскільки він визначає, як взаємодіють самі члени команди і, в кінцевому результаті, впливає на якість наданої допомоги. Взаємна підтримка, координація зусиль, обговорення проблем і ефективна комунікація є необхідними складовими для забезпечення успіху роботи. Однією з основ гармонійного клімату є взаємна підтримка членів команди. Кожен фахівець повинен відчувати підтримку з боку колег, що допомагає знижувати стрес і сприяє конструктивному підходу до вирішення

складних завдань. Важливою складовою взаємної підтримки є також готовність фахівців ділитися досвідом, надавати допомогу в разі необхідності та обговорювати результати своєї роботи.

Ефективна комунікація є ще одним чинником створення позитивного психологічного клімату. Відкритий і чесний обмін інформацією серед членів команди дозволяє швидко виявляти проблеми і знаходити оптимальні рішення. У команді має бути створена атмосфера, де кожен має можливість висловити свою думку, запропонувати ідеї та обговорити складні моменти без страху перед критикою чи осудом. Важливо, щоб кожен член команди мав рівні можливості для висловлення своїх думок і переживань. Координація зусиль фахівців у команді також є аспектом гармонійного психологічного клімату. Кожен фахівець повинен чітко розуміти свою роль у процесі допомоги клієнту та працювати в межах своїх компетенцій. Водночас важливо, щоб зусилля всіх членів команди були скоординовані, а їхня робота доповнювала одна одну [43].

Отже, перелічені соціально-психологічні чинники організації командної психологічної роботи з клієнтами соціальної групи ризику взаємодіють і взаємозалежні. Врахування кожного з них є критично важливим для ефективної організації командної психологічної роботи з клієнтами соціальної групи ризику, оскільки вони допомагають створити належні умови для досягнення командою довгострокових позитивних змін у житті клієнтів, сприяють їхній соціальній інтеграції та соціально-психологічній адаптації.

Висновки до розділу 1

1. Визначено наукові підходи до сутності, змісту й організації командної психологічної роботи із клієнтами, які є важливими інструментами для

ефективного вирішення різноманітних проблем клієнтів. Кожен із зазначених підходів має свою специфіку, але разом вони утворюють цілісну систему, що допомагає адаптувати психологічну підтримку до конкретних потреб клієнтів.

2. Командний підхід до організації психологічної допомоги передбачає не лише об'єднання фахівців з різних галузей, а й створення взаємодії між усіма учасниками – клієнтами, психологами, соціальними працівниками, педагогами та іншими професіоналами. До закономірностей, що сприяють ефективній організації такої роботи, віднесено принципи комплексного підходу, інтеграції різних методів і технік, а також орієнтація на клієнта та його потреби.

3. Соціальна підтримка допомагає клієнтам відчувати безпеку, впевненість у своїх силах і готовність до змін. Ставлення до клієнта як до активного і цінного учасника процесу допомоги сприяє формуванню довіри, підвищенню готовності до змін. Позитивний і безоцінний підхід з боку фахівців забезпечує клієнту відчуття поваги і здатність відкрито працювати над власними проблемами. Емоційна підтримка і атмосфера довіри є важливими для розвитку психологічної стійкості клієнтів і стимулювання їх активності у процесі роботи. Психологічний клімат у команді, гармонія між фахівцями, а також чітке дотримання соціальних норм і цінностей сприяють успішній організації командної роботи.

РОЗДІЛ 2

ЕМПІРИЧНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ КОМАНДНОЇ ПСИХОЛОГІЧНОЇ РОБОТИ З КЛІЄНТАМИ СОЦІАЛЬНОЇ ГРУПИ РИЗИКУ

2.1. Виявлення рівнів готовності соціальних працівників до організації командної психологічної роботи із клієнтами

Визначення сучасного стану організації командної психологічної роботи із клієнтами соціальних груп ризику є надзвичайно важливим аспектом для розуміння ефективності соціально-психологічних інтервенцій та удосконалення практик підтримки осіб, які знаходяться в складних умовах. Соціальні групи ризику включають індивідів, які стикаються з різноманітними труднощами, такими як бідність, насильство, психічні розлади, залежності, бездомність або інші чинники, що можуть загрожувати їхньому соціальному благополуччю та розвитку. Такі категорії людей часто потребують комплексної допомоги, що включає психологічну підтримку, соціальну інтеграцію та реабілітацію. У цьому контексті організація командної психологічної роботи стає необхідним інструментом для подолання цих проблем, оскільки вона забезпечує системний, інтегрований підхід до вирішення складних завдань, з якими стикаються клієнти.

Сучасний стан організації такої роботи потребує постійного аналізу та вдосконалення з урахуванням наукових досліджень, практичних розробок та потреб клієнтів. Підвищення ефективності командної психологічної роботи потребує не лише чіткої організаційної структури, але й належної координації зусиль різних учасників, ефективної взаємодії всіх компонентів соціально-психологічної допомоги. Оцінка і дослідження цього процесу дозволяє не тільки підвищити результативність роботи з клієнтами, а й створити умови для сталого розвитку соціальних служб, що працюють з соціальними групами ризику.

З метою визначення сучасного стану організації командної психологічної роботи із клієнтами соціальних груп ризику, нами було розроблено анкету (Додаток А). Ця анкета допоможе соціальним працівникам та іншим фахівцям оцінити сучасний стан організації командної психологічної роботи з клієнтами соціальних груп ризику та виявити потенційні напрямки для покращення ефективності роботи в цій сфері. Анкета для соціальних працівників складається з 20 питань, які охоплюють різні аспекти організації роботи з клієнтами, що

належать до груп ризику, аналізують внутрішні механізми функціонування команд, їх взаємодію, підготовленість до вирішення складних ситуацій та наявність ресурсів для надання якісної допомоги.

Перші питання анкети ставлять акцент на розумінні сутності командної роботи та її значення для фахівців соціальної сфери. Це дозволяє отримати уявлення про те, наскільки соціальні працівники розуміють важливість колективної роботи для досягнення успіху в допомозі клієнтам соціальних груп ризику. Питання, що стосуються ефективності командної роботи, визначають, чи є цей підхід успішним і наскільки важливим він є для соціальної адаптації та реабілітації клієнтів. Далі в анкеті пропонуються питання щодо складнощів, з якими стикаються фахівці при роботі з клієнтами цих груп. Це дає можливість виявити основні перешкоди, такі як психологічні бар'єри, відсутність ресурсів або недостатня соціальна підтримка. Оцінка рівня обізнаності соціальних працівників про специфіку роботи з різними групами ризику дає розуміння, чи є в команді необхідні знання для ефективної роботи з цією категорією клієнтів.

Окрім того, анкета охоплює питання про специфічні підходи та методи роботи з соціальними групами ризику, що дозволяє зрозуміти, чи є в команди гнучкість в підходах до кожної конкретної ситуації. Це важливе питання, оскільки різні клієнти потребують індивідуального підходу, і здатність фахівців адаптувати свої методи є однією з основних ознак ефективності командної роботи. Важливими є також питання, що стосуються ролей членів команди та організації процесу роботи. Визначення чітких ролей і відповідальності кожного фахівця є запорукою, що команда буде працювати злагоджено, кожен спеціаліст виконуватиме свою частину роботи без зайвих дублювань чи прогалин у виконанні завдань. Оцінка взаємодії між членами команди дозволяє виявити проблеми комунікації, які можуть впливати на ефективність роботи з клієнтами.

Серед інших важливих аспектів, що висвітлюються в питаннях анкети, – це оцінка ресурсів, доступних для команди, та наявність підтримки для вирішення складних ситуацій. Ці питання допомагають визначити, чи має команда достатньо інструментів для надання необхідної допомоги клієнтам, чи є обмеження в ресурсах, які знижують ефективність роботи. Окрім того, анкета

надає можливість оцінити рівень мотивації клієнтів до змін, що є важливим фактором. Високий рівень мотивації клієнта значно підвищує шанси на успіх у допомозі, тому важливо з'ясувати, наскільки команда може ефективно працювати з клієнтами, чия мотивація до змін є низькою або нестабільною. Не менш важливими є питання, що стосуються зворотного зв'язку, оцінки результатів роботи та навчання команди. Це дозволяє з'ясувати, наскільки ефективно команда аналізує діяльність та які заходи вживає для вдосконалення процесу роботи з клієнтами. Постійне навчання та розвиток є необхідними для підтримання високого рівня кваліфікації фахівців і забезпечення результатів.

Аналіз результатів опитування 50 соціальних працівників щодо сучасного стану організації командної психологічної роботи з клієнтами соціальних груп ризику показує, що ключовими проблемами та тенденціями залишається необхідність мультидисциплінарного підходу, потреба у підвищенні кваліфікації фахівців та оптимізація організації командної роботи.

Так, щодо сутності і поняття командної психологічної роботи, то більшість респондентів (52%) визначають її як взаємодію фахівців різних напрямків для вирішення комплексних проблем клієнта, що підкреслює важливість командного підходу у роботі з соціальними групами ризику. Лише 24% респондентів вважають, що основна роль командної роботи полягає в наданні психологічної допомоги, а 24% вказують на роботу з індивідуальними проблемами в межах команди. Це свідчить про необхідність розширення розуміння командної роботи, де важлива роль належить інтеграції різних спеціалістів.

Відповідно до оцінок ефективності командної роботи для соціальної адаптації та реабілітації клієнтів, 54% респондентів вважають її основним фактором успіху, тоді як 36% зазначають, що вона допомагає не завжди. Тільки 10% респондентів не вважають її ефективною. Це свідчить про позитивний загальний вплив командної роботи, хоча в деяких випадках ефективність може залежати від специфіки ситуації. Щодо складнощів у роботі з клієнтами соціальних груп ризику, основною проблемою є психологічні бар'єри та недовіра клієнтів (48% респондентів), що вказує на необхідність будувати довірливі відносини. 26% осіб відзначають недостатню соціальну підтримку, а

18% –проблеми з мотивацією клієнтів. Ці фактори можуть значно впливати на успіх роботи фахівців з цією категорією осіб.

Оцінка рівня обізнаності соціальних працівників про специфіку роботи з різними соціальними групами ризику показує, що 52% респондентів вважають її середньою, що вказує на потребу в додатковому навчанні. 48% респондентів зазначають, що багато фахівців потребують більшої підготовки, що є важливим для покращення якості роботи з соціальними групами ризику.Щодо специфічних підходів у роботі з різними групами ризику, 46% респондентів підтверджують наявність індивідуальних підходів для кожної групи, що є позитивним сигналом. Однак 54% респондентів зазначають, що методи роботи коригуються залежно від групи, але не завжди є індивідуалізованими. Це вказує на необхідність вдосконалення методичних підходів.

Відносно організації командної психологічної роботи, то більшість респондентів (66%) оцінили її як ефективну. Це свідчить про загальне позитивне враження від організації роботи, хоча 26% відзначають, що вона є лише помірно ефективною, а 8% – неефективною. Це може свідчити про наявність окремих проблем, які потребують вирішення.Зустрічі команди для обговорення справ клієнтів відбуваються переважно щомісяця (44% респондентів), що є достатнім часовим інтервалом для підтримки комунікації, але 32% респондентів зазначили, що такі зустрічі відбуваються щотижня, що є кращим варіантом для ефективної роботи.Чітко визначені ролі в команді мають 62% респондентів, що сприяє ефективності роботи. 28% відзначають часткове визначення ролей, що може вказувати на необхідність уточнення функціональних обов'язків у команді. 10% осіб зазначили, що їхні ролі в команді часто невизначені.

Щодо ролі психолога в структурі командної психологічної роботи із клієнтами, то 52% респондентів вважають його центральною фігурою в процесах, пов'язаних з клієнтами, в той час як 48% визначають його роль як консультативну. Це підтверджує важливість психолога, але й свідчить про необхідність більш активного включення його в усі аспекти роботи.Оцінка взаємодії між членами команди показала, що 46% респондентів вважають її дуже ефективною, що свідчить про високий рівень співпраці. Проте 34%

респондентів оцінюють її як достатньо ефективну, що залишає місце для покращення комунікаційних процесів. Лише 20% оцінюють її як неефективну.

Цікаво, що 38% респондентів зазначили, що члени команди отримують постійну підтримку для вирішення складних ситуацій, в той час як 34% вказали, що підтримка надається іноді, а для 28% осіб підтримка не надається. Це підкреслює важливість стабільної підтримки для ефективної роботи. Оцінка успішності роботи з клієнтами базується на регулярних оцінках і зворотному зв'язку для 52% респондентів, що є ефективним методом моніторингу результатів. 34% оцінюють успіх за результатами досягнень клієнтів, що є важливим, але менш чутливим до процесів у роботі.

Щодо ресурсів, 56% респондентів вказали на часткову наявність ресурсів, що свідчить про обмеження у забезпеченні повної ефективності роботи з клієнтами. Лише 16% вказали на достатність ресурсів, а 28% відзначили їх недостатність. Рівень мотивації клієнтів оцінюється фахівцями як середній у 44% респондентів, що є типовим для соціальних груп ризику, але 24% відзначили високий рівень мотивації, що є позитивним сигналом для покращення результатів роботи. 32% осіб відзначили низький рівень мотивації.

Слід враховувати, що індивідуальні потреби клієнтів враховуються завжди для 52% респондентів, що є важливим для персоналізованої допомоги. 48% зазначили, що індивідуальні потреби враховуються іноді, що вказує на потребу в більш регулярному підході. Щодо навчання та додаткових ресурсів, то 58% респондентів зазначили, що команда отримує їх лише іноді, що свідчить про періодичну потребу в освіті та підтримці. Лише 22% зазначили, що навчання відбувається регулярно, у 20% воно взагалі відсутнє. Групова динаміка оцінюється як значущий фактор для ефективності роботи з клієнтами для 42% респондентів, що підтверджує її важливість у командній роботі. Рефлексії та обговорення ефективності роботи проводяться іноді для 34% респондентів, що є важливим для покращення результатів роботи. 22% опитаних осіб проводять їх часто, що є позитивним для розвитку практики.

На основі результатів опитування, визначено рівні організації командної психологічної роботи із клієнтами (рис. 2.1).

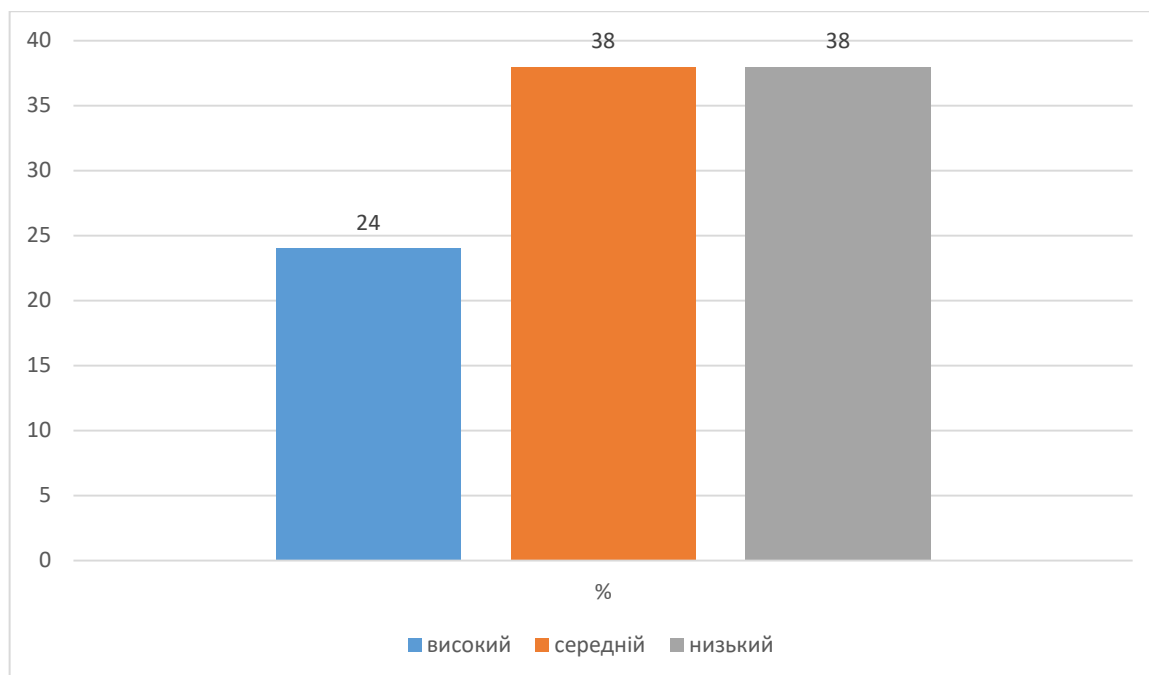


Рис. 2.1. Рівні організації командної психологічної роботи із клієнтами (%).

Як бачимо, високий рівень готовності до організації командної психологічної роботи виявлено у 24% соціальних працівників. Цей рівень характеризується чітким розумінням важливості і необхідності співпраці в команді для досягнення ефективних результатів при роботі з клієнтами соціальних груп ризику. Соціальні працівники на цьому рівні володіють достатнім досвідом і професійними знаннями, щоб організувати роботу в команді, враховуючи специфіку кожної соціальної групи. Вони здатні об'єднати різних фахівців з різних напрямків (психологів, соціальних працівників, юристів) для розв'язання комплексних проблем, які виникають у клієнтів. Для таких фахівців характерна висока мотивація до підтримки клієнтів, ефективне використання різних підходів і методів психологічної допомоги. Члени команди мають чітко визначені ролі та обов'язки, кожен фахівець знає свою зону відповідальності, що забезпечує високу ефективність роботи. Взаємодія між членами команди є організованою і структурованою, що дозволяє максимально ефективно використовувати ресурси та час для допомоги клієнтам. Вони активно обмінюються інформацією, беруть участь у регулярних зустрічах та рефлексіях щодо ефективності своєї роботи. Високий рівень готовності також включає наявність достатньої кількості ресурсів для

здійснення планів і програм, а також регулярне навчання та підвищення кваліфікації для адаптації до змінних умов.

Середній рівень готовності виявлено у 38% соціальних працівників. Цей рівень свідчить про те, що соціальні працівники загалом розуміють важливість командної роботи, але можуть зустрічатися з певними труднощами, які ускладнюють її ефективну реалізацію. Це може бути пов'язано з тим, що працівники не завжди мають достатньо знань або досвіду для роботи з різними соціальними групами ризику. Вони можуть виявляти певну неузгодженість у взаємодії з іншими фахівцями, що інколи призводить до неповного або неефективного виконання завдань. Фахівці часто зазначають необхідність додаткового навчання або підтримки. При цьому проблеми можуть виникати через відсутність чітко визначених ролей або обов'язків, що призводить до невизначеності у виконанні завдань. Взаємодія між членами команди може бути не завжди достатньо налагодженою, зокрема у складних ситуаціях, коли потрібна координована робота різних фахівців. Інколи виникають проблеми з недостатньою мотивацією клієнтів або відсутністю спеціалізованих ресурсів для вирішення складних питань. Також можуть бути обмеження в організаційних ресурсах або фінансуванні, що створює труднощі в наданні необхідної допомоги.

Низький рівень готовності виявлено у 38% соціальних працівників. Цей рівень є сигналом того, що соціальні працівники стикаються з серйозними проблемами в організації командної роботи. Вказане може бути результатом низької кваліфікації або браку спеціалізованих знань у фахівців, відсутності досвіду в роботі з соціальними групами ризику. Такий рівень готовності часто свідчить про недостатню підготовленість працівників до роботи в команді, що може негативно впливати на ефективність надання допомоги клієнтам. Соціальні працівники можуть не розуміти важливості мультидисциплінарного підходу, що перешкоджає належній співпраці між фахівцями. На низькому рівні готовності також можуть бути відсутні чітко визначені ролі та обов'язки членів команди, що призводить до плутанини і конфліктів. Взаємодія між членами команди може бути мінімальною або хаотичною, що значно знижує ефективність роботи. Члени команди можуть мати проблеми з отриманням

необхідної підтримки або ресурсів для вирішення складних ситуацій з клієнтами. Психологічна підтримка клієнтів може бути недостатньою або неструктурованою, а методи роботи з клієнтами – не персоналізованими. У таких випадках може бути відсутність обговорень результатів, що гальмує розвиток та вдосконалення роботи команди.

Отже, результати анкетування свідчать про недостатню готовність соціальних працівників до організації командної психологічної роботи із клієнтами соціальних груп ризику. Більшість респондентів зазначають відсутність чіткої координації та структурованої взаємодії між членами команд, що значно знижує ефективність роботи з клієнтами. Виявлені труднощі в організації процесу командної роботи, такі як неузгодженість ролей і обов'язків, обмежений досвід у спільній роботі та недостатнє знання специфіки роботи з вразливими соціальними групами, є суттєвими перепонами для досягнення високих результатів. Низька готовність соціальних працівників до ефективної командної роботи також свідчить про потребу в додатковому навчанні та підвищенні кваліфікації, а також у створенні належних умов для формування мультидисциплінарних команд. Без належної підготовки та підтримки не можна очікувати досягнення високих результатів у роботі з соціальними групами ризику. Тому важливо запроваджувати заходи, спрямовані на підвищення рівня готовності соціальних фахівців до командної психологічної роботи, при цьому забезпечуючи відповідне навчання, супровід та ресурси для їхньої діяльності.

2.2. Систематика основних груп проблем щодо організації командної психологічної роботи із клієнтами соціальної групи ризику

Організація командної психологічної роботи з клієнтами соціальних груп ризику є надзвичайно важливим аспектом в соціальній сфері, оскільки вимагає взаємодії між різними фахівцями для комплексного вирішення проблем клієнтів. Це включає не тільки надання психологічної допомоги, а й інтеграцію знань та навичок представників різних професій – соціальних працівників, психологів, юристів, медичних працівників, що забезпечує більш ефективний

підхід до вирішення проблем, з якими стикаються люди в складних життєвих ситуаціях. Проте для досягнення високої ефективності такої роботи важливо мати достатній рівень готовності соціальних працівників до організації командної роботи.

Загалом, результати анкетування свідчать про наявність значної кількості працівників, які знаходяться на середньому або низькому рівні готовності до організації командної психологічної роботи. Перелічене вказує на необхідність додаткової підтримки, навчання та розвитку навичок у соціальних працівників для підвищення ефективності командної взаємодії в роботі з клієнтами соціальних груп ризику. Надання фахівцям ресурсів, можливостей для професійного зростання та створення умов для командної роботи є необхідними кроками для покращення ситуації. Загалом виявлено такі проблемні аспекти організації командної психологічної роботи із клієнтами соціальних груп ризику.

1. Недостатня кваліфікація соціальних працівників.

Один із основних проблемних аспектів командної психологічної роботи з клієнтами соціальних груп ризику – недостатній рівень кваліфікації соціальних працівників. Часто виявляється, що вони не мають достатньо спеціалізованих знань для ефективної роботи в команді. Це може бути пов'язано з відсутністю спеціалізованих курсів або тренінгів, що фокусуються на командній роботі, мультидисциплінарному підході і психологічних аспектах взаємодії з клієнтами соціальних груп ризику. Така ситуація призводить до того, що соціальні працівники можуть не бути готові до взаємодії з іншими фахівцями, що обмежує ефективність командної роботи. Крім того, це також може спричинити труднощі у прийнятті рішень, оскільки фахівці не завжди мають досвід або необхідні навички для оцінки складних ситуацій клієнтів. Відсутність відповідної підготовки стає бар'єром для здійснення ефективної психологічної підтримки.

2. Низька мотивація соціальних працівників.

Мотивація є важливим аспектом, що впливає на якість роботи соціальних працівників, особливо при роботі в команді. Результати опитування показали, що низька мотивація соціальних працівників часто є проблемою для організації

ефективної командної роботи з клієнтами соціальних груп ризику. Це може бути пов'язано з низьким рівнем оплати праці, відсутністю професійного зростання або недостатньою підтримкою з боку керівництва. Соціальні працівники можуть не відчувати достатньої зацікавленості у процесі, що може негативно позначатися на якості їхньої роботи. Відсутність мотивації може призвести до зниження рівня продуктивності та навіть до вигорання працівників, що у свою чергу впливає на результативність командної роботи. Для вирішення цієї проблеми необхідно розробити стратегії, спрямовані на покращення мотивації, надання соціальним працівникам можливості для кар'єрного зростання та забезпечення їм належної підтримки.

3. Недостатня координація між членами команди.

Однією з основних проблем є недостатня координація між членами мультидисциплінарних команд. Це може призводити до того, що фахівці не ефективно обмінюються інформацією, що негативно впливає на якість надання допомоги клієнтам. У випадку з клієнтами соціальних груп ризику, де питання часто є комплексними та вимагають інтегрованого підходу, така відсутність координації може призвести до дублювання зусиль або, навпаки, до прогалин у наданні послуг. Кожен фахівець може мати різні підходи до вирішення проблем, і без належної координації ці підходи не завжди узгоджуються. Погана комунікація серед членів команди може призводити до затримок у вирішенні питань, а також до неефективного використання ресурсів, що, в свою чергу, погіршує якість послуг для клієнтів.

4. Відсутність чітких ролей у команді.

Іншою суттєвою проблемою є відсутність чітко визначених ролей у команді, що може призвести до плутанини та неефективної взаємодії між членами команди. Коли кожен фахівець не має чіткого розуміння своєї ролі в команді, виникають ситуації, коли завдання не виконуються вчасно або не виконуються належним чином. Це може статися, якщо не було визначено, хто відповідальний за організацію конкретних аспектів роботи, або якщо один з членів команди намагається взяти на себе забагато обов'язків, що негативно впливає на загальну ефективність. Відсутність чіткої структури роботи може

створити стресові ситуації для соціальних працівників та інших фахівців, що в кінцевому результаті позначиться на якості обслуговування клієнтів.

5. Високий рівень стресу та емоційного вигорання.

Соціальні працівники, які працюють із клієнтами соціальних груп ризику, часто стикаються з високим рівнем стресу та емоційного вигорання. Це може стати серйозною перешкодою для ефективної командної роботи. Стрес, пов'язаний з високим навантаженням або складними випадками, може призвести до зниження здатності приймати раціональні рішення або надавати належну психологічну підтримку. Підвищена емоційна напруга також може негативно позначитися на комунікації між членами команди, що призводить до зниження ефективності роботи. Важливо, щоб організації підтримували своїх працівників, надаючи їм необхідні ресурси для зменшення стресу, включаючи психологічну підтримку, консультації або регулярні тренінги на тему емоційного вигорання.

6. Нестабільність фінансування та ресурсів.

Одним із значних обмежень для ефективної організації командної психологічної роботи є нестабільність фінансування та обмеження ресурсів. Це питання часто виникає через брак бюджетних коштів на підтримку соціальних програм або нерегулярне фінансування, що створює труднощі у здійсненні необхідних заходів для клієнтів соціальних груп ризику. Нестабільне фінансування також може призвести до відсутності необхідних матеріалів, програм або спеціалізованих тренінгів для соціальних працівників. Крім того, недофінансовані соціальні служби можуть не мати змоги найняти додаткових фахівців або забезпечити належне обслуговування клієнтів, що також знижує ефективність командної психологічної роботи.

7. Складність в адаптації до індивідуальних потреб клієнтів.

Клієнти соціальних груп ризику мають дуже різноманітні потреби, які часто потребують індивідуального підходу. Проте в умовах командної роботи може виникнути складність у правильному визначенні цих потреб, оскільки не всі члени команди можуть мати досвід роботи з конкретними категоріями клієнтів. Складність у адаптації до індивідуальних потреб може також бути зумовлена різницею в підходах, яких дотримуються різні фахівці, а також

недосконалим механізмом взаємодії в команді. Для того щоб досягти успіху в роботі з соціальними групами ризику, необхідно розробити стратегії для гнучкого реагування на конкретні потреби кожного клієнта, що включає наявність адаптивної та інклюзивної структури роботи в команді.

8. Невизначеність у взаємодії з іншими організаціями.

Крім внутрішньої координації, соціальні працівники часто стикаються з труднощами у взаємодії з іншими установами та організаціями, такими як медичні заклади, правоохоронні органи чи органи опіки. Недостатня взаємодія між різними інституціями може привести до того, що клієнти соціальних груп ризику не отримують комплексної підтримки або ж стикаються з ситуаціями, коли важливі питання не враховуються з усіх необхідних аспектів. Це створює додаткові труднощі для соціальних працівників, які, прагнучи допомогти клієнтам, можуть не мати достатнього доступу до інформації або ресурсів з інших сфер, що ускладнює прийняття ефективних рішень.

9. Незадовільний рівень комунікації в команді.

Проблеми в комунікації між членами команди є частою причиною низької ефективності командної психологічної роботи. Члени команди можуть не бути достатньо відкритими до обміну інформацією або не вміти чітко виражати свої думки, що призводить до непорозумінь. Така ситуація може створювати перешкоди у вирішенні проблем, оскільки важливі аспекти не обговорюються належним чином. Недостатня комунікація також може спричинити втрату довіри серед членів команди, що погіршує загальну атмосферу в групі та знижує ефективність командної психологічної роботи.

10. Відсутність постійних супервізій та підтримки.

Соціальні працівники, особливо в складних випадках, потребують постійної підтримки та супервізії, щоб мати можливість ефективно вирішувати проблеми клієнтів. Відсутність належної підтримки з боку керівництва або кваліфікованих супервізорів може призвести до того, що працівники не отримують необхідного зворотного зв'язку або не можуть вирішити складні ситуації через брак професійної допомоги. Без постійної підтримки соціальні працівники можуть почуватися ізольованими та невпевненими у своїх діях.

11. Стереотипи та упередження щодо клієнтів соціальних груп ризику.

Соціальні працівники, як і інші фахівці, можуть мати стереотипи щодо клієнтів соціальних груп ризику, що ускладнює ефективну командну роботу. Це може проявлятися у формах упереджень, які впливають на ставлення до клієнтів і на прийняття рішень. У деяких випадках соціальні працівники можуть не усвідомлювати своїх упереджень, що призводить до того, що клієнти не отримують потрібної допомоги. Важливо проводити регулярні тренінги та навчання, спрямовані на подолання таких стереотипів і формування більш гнучкого та відкритого підходу до роботи з різними категоріями клієнтів.

12. Неоптимізовані робочі процеси.

Нерідко організація робочих процесів у соціальних службах є недостатньо оптимізованою, що створює додаткові труднощі для членів команди. Неефективне планування та розподіл завдань може призвести до перевантаження окремих працівників або до затримок у вирішенні важливих питань командної психологічної роботи. У ситуаціях, коли працівники не мають чітко визначених завдань або мають змінні обов'язки, виникають труднощі у взаємодії, що в кінцевому підсумку знижує результативність командної роботи.

Отже, існують значні труднощі, які обмежують ефективність надання допомоги клієнтам соціальних груп ризику. Істотними викликами є недостатня кваліфікація соціальних працівників, відсутність чіткої координації в команді, низька мотивація працівників, а також стрес, емоційне вигорання та інші аспекти, що знижують продуктивність і якість роботи. Проблеми в комунікації, відсутність чітких ролей та невизначеність у взаємодії з іншими організаціями значно ускладнюють процес вирішення соціальних проблем клієнтів соціальних груп ризику і забезпечення комплексної допомоги.

Висновки до розділу 2

1. Результати анкетування засвідчили недостатню готовність соціальних працівників до організації командної психологічної роботи із клієнтами соціальних груп ризику. Високий рівень готовності виявлено лише у 24%, середній – у 38%, а низький – аж у 38% соціальних працівників.

2. Фахівці стикаються з серйозними проблемами в організації командної психологічної роботи, що може бути результатом низької кваліфікації або браку спеціалізованих знань, відсутності досвіду в роботі з соціальними групами ризику і свідчить про недостатню підготовленість працівників до роботи в команді, що може негативно впливати на ефективність надання допомоги клієнтам. Фахівці не розуміють важливості мультидисциплінарного підходу, що перешкоджає належній співпраці. На низькому рівні готовності також можуть бути відсутні чітко визначені ролі та обов'язки членів команди.

РОЗДІЛ 3

ПРИКЛАДНІ АСПЕКТИ УДОСКОНАЛЕННЯ ЗМІСТУ, ФОРМ І МЕТОДІВ КОМАНДНОЇ ПСИХОЛОГІЧНОЇ РОБОТИ ІЗ КЛІЄНТАМИ СОЦІАЛЬНОЇ ГРУПИ РИЗИКУ

3.1. Програма удосконалення змісту, форм і методів командної психологічної роботи з клієнтами соціальної групи ризику та її експериментальне апробування

Соціальні групи ризику потребують особливої уваги з боку соціальних працівників та психологів. Враховуючи складність і багатогранність проблем таких клієнтів, ефективність допомоги залежить від взаємодії та синергії роботи спеціалістів різних профілів у рамках командної психологічної роботи. Однак на практиці часто спостерігаються труднощі у взаємодії між членами команд, відсутність ефективних методів роботи, недостатня координація та чіткість у визначенні ролей. Тому важливим аспектом має стати розробка спеціалізованої програми, що передбачає удосконалення змісту, форм і методів командної психологічної роботи з клієнтами соціальних груп ризику.

Мета програми – підвищення готовності соціальних працівників до організації та реалізації ефективної командної психологічної роботи з клієнтами соціальних груп ризику. Програма спрямована на вдосконалення змісту, форм і методів командної роботи, що забезпечить більш цілісний, комплексний та узгоджений підхід у наданні соціальної і психологічної допомоги клієнтам. Акцент робиться на розвитку навичок співпраці в межах

міждисциплінарної команди та покращенні розуміння ролей і завдань кожного учасника в процесі роботи з клієнтами соціальних груп ризику.

Завдання програми:

1. Аналіз проблем та бар'єрів у командній психологічній роботі з клієнтами соціальних груп ризику. Оцінка рівня готовності соціальних працівників до колективної діяльності та виявлення слабких місць у поточних практиках.

2. Розробка методичних матеріалів та інструментів для вдосконалення командної роботи. Створення посібників, рекомендацій і навчальних матеріалів для соціальних працівників, які допоможуть їм організовувати та проводити ефективні сесії командної психологічної роботи з клієнтами.

3. Покращення комунікативних навичок соціальних працівників для взаємодії з колегами з інших професійних галузей (психологами, медиками, педагогами), а також з клієнтами соціальних груп ризику.

4. Розвиток навичок групової динаміки та управління командними процесами, таких як вирішення конфліктів, координація дій та розподіл завдань серед членів команди та ін.

5. Забезпечення постійного професійного розвитку фахівців – соціальних працівників, включаючи навчання новим методам і підходам до психологічної роботи з людьми, що знаходяться в складних життєвих ситуаціях.

6. Оцінка ефективності програми через зворотній зв'язок від учасників і моніторинг результатів впровадження нових підходів у практичну діяльність.

Вважаємо, що виконання цих завдань дозволить соціальним працівникам ефективніше працювати в межах команд, підвищуючи свою кваліфікацію та готовність до роботи з соціальними групами ризику, що, в свою чергу, забезпечить більш високий рівень підтримки та допомоги клієнтам.

Зміст занять програми удосконалення змісту, форм і методів командної психологічної роботи з клієнтами соціальної групи ризику показано у табл. 3.1.

Таблиця 3.1

Зміст занять програми удосконалення змісту, форм і методів командної психологічної роботи з клієнтами соціальної групи ризику

Тема заняття	Мета заняття	Ігри та вправи, які використовувалися на занятті
1. Основи командної психологічної роботи з клієнтами соціальних груп ризику	Огляд основних принципів і підходів до командної роботи, визначення ролей у команді та відповідальності.	Вправа «Колективне коло», де кожен член команди ділиться своїм розумінням ролі в команді, «Мапа компетенцій» – створення карти компетенцій кожного.
2. Розвиток комунікативних навичок у команді	Покращення взаємодії між соціальними працівниками та іншими фахівцями, розвиток ефективної комунікації.	Вправа «Активне слухання» (одна людина говорить, інша тільки слухає і повторює ключові моменти), рольові ігри з моделями комунікації.
3. Психологічні аспекти роботи з клієнтами соціальних груп ризику	Ознайомлення з психологічними потребами клієнтів, специфікою їхнього стану та методами підтримки.	Вправа «Ситуаційне реагування» – вивчення реакцій на різні сценарії з клієнтами, «Психологічна карта клієнта».
4. Психологічні методи роботи з групами ризику: колективне консультування	Навчання технікам групового консультування, що сприяють розвитку довіри серед клієнтів групи ризику.	Вправа «Групова підтримка» – обговорення ситуацій з клієнтами, рольові ігри на тему взаємопідтримки в групі.
5. Побудова довіри в команді: основи ефективного командного співробітництва	Розвиток довіри між членами команди, створення підтримуючої атмосфери для успішної роботи.	Вправа «Довіра без слів» – зав’язування очей і допомога один одному рухатися, «Коло довіри» – взаємні компліменти і вдячності.
6. Конфлікти в команді: методи управління та вирішення	Ознайомлення з причинами конфліктів в команді та методами їх вирішення.	Вправа «Медіатор» – вирішення конфліктних ситуацій, «Знайди компроміс» – рольова гра для пошуку вирішення ситуацій з протиріччями.
7. Створення індивідуальних планів допомоги для клієнтів соціальних груп ризику	Опанування процесу розробки плану допомоги для кожного клієнта з урахуванням специфіки їхніх потреб.	Вправа «Планування з клієнтом» – створення індивідуальних планів допомоги, «Ресурсна карта» – виявлення і оцінка ресурсів клієнта.
8. Оцінка ефективності командної роботи з клієнтами соціальних груп ризику	Навчання методам оцінки результативності роботи команди з клієнтами, аналіз досягнутих результатів.	Вправа «Оцінка команди» – зворотний зв’язок від учасників щодо командної роботи, «Моніторинг прогресу» – оцінка результатів після заняття.
9. Психологічні стратегії підтримки та мотивації клієнтів соціальних груп ризику	Опанування стратегій підтримки та мотивації клієнтів до змін, допомога в розбудові позитивної самооцінки.	Вправа «Мотиваційний колаж» – створення візуального зображення майбутнього клієнта, «Сила позитиву» – робота з позитивними твердженнями.
10. Психологічне самовідновлення та стрес-менеджмент для соціальних працівників	Навчання методам самовідновлення та управління стресом, запобігання професійному вигоранню.	Вправа «Релаксація та дихальні техніки» – вивчення методів розслаблення, «Техніка позитивного мислення» – переведення стресових ситуацій у позитив.

Заняття, яке має на меті ознайомлення учасників з основами командної роботи, включає обговорення ключових принципів та підходів, необхідних для ефективної взаємодії між членами міждисциплінарної команди. Одним із завдань є вивчення колективної відповідальності за результат, що є важливим аспектом у роботі з клієнтами соціальних груп ризику. У рамках заняття соціальні працівники знайомляться з важливістю спільної мети, яку вони

повинні досягти в команді, розподіляючи ролі і відповідальність. Така робота дозволяє кожному члену команди усвідомити свою роль і важливість взаємодії з іншими фахівцями для досягнення позитивного результату в роботі з клієнтами.

Після вступу проводяться практичні вправи та тренінги, що допомагають соціальним працівникам застосувати отримані знання на практиці. Однією з таких вправ є «Ролі в команді». В ході цієї вправи учасники отримують роль певного члена команди (соціальний працівник, психолог, медичний працівник) і повинні обговорити, які завдання вони виконують у межах роботи з клієнтами. Важливим елементом цієї вправи є те, що учасники не тільки обговорюють свої завдання, але й аналізують, як їхня роль впливає на роботу всієї команди. Під час виконання цієї вправи соціальні працівники вчаться краще розуміти свою роль у команді і важливість співпраці для досягнення спільної мети. Метою вправи «Колективне коло» є формування колективної відповідальності за результат. Учасники займають коло і по черзі діляться своїм розумінням того, як їхня роль у команді може допомогти досягти результату в роботі з клієнтами. Ця вправа допомагає не лише усвідомити важливість своєї ролі, але й створити атмосферу взаємної підтримки та відповідальності в команді. Після обговорення кожен робить висновок, як його особисті зусилля можуть сприяти загальному успіху. Заняття також включає вправу «Мапа компетенцій», що дає можливість кожному учаснику виявити свої сильні сторони і навички, які вони можуть привнести в командну роботу. Це дозволяє створити чітку картину ресурсів кожного члена команди, що в подальшому допомагає ефективно розподіляти завдання та визначати, яка компетенція є найважливішою для вирішення конкретних проблем клієнтів соціальних груп ризику. Окрім цього, заняття включає рольову гру, де учасники отримують конкретну ситуацію, пов'язану з роботою з клієнтом групи ризику, і повинні розподілити завдання між членами команди, залежно від їх ролей і компетенцій. Вказане дозволяє соціальним працівникам зрозуміти важливість командного підходу в процесі надання допомоги клієнтам, оскільки лише при правильному розподілі ролей і обов'язків можна досягти найкращих результатів у роботі з соціальними групами ризику.

Заняття, яке присвячене розвитку комунікативних навичок у команді, має на меті підвищення ефективності взаємодії між соціальними працівниками, психологами, медичними працівниками та іншими фахівцями, що беруть участь у роботі з клієнтами соціальних груп ризику. Успішна командна психологічна робота неможлива без належної комунікації між членами команди, тому однією з основних задач цього заняття є навчання соціальних працівників методам ефективної комунікації та розвитку активного слухання. Після вступу учасники переходять до практичних вправ і тренінгових ігор, які дозволяють на практиці опанувати навички ефективної комунікації. Однією з основних вправ є «Активне слухання». Учасники працюють парами. Один з партнерів розповідає свою історію або проблему, а інший активно слухає, намагаючись повторювати основні моменти сказаного, підтверджувати зрозуміле і задавати уточнюючі питання. Після завершення вправи учасники обмінюються ролями. Це дозволяє не лише покращити вміння слухати, але й зміцнити взаєморозуміння та довіру між учасниками тренінгу. У вправі «Зворотний зв'язок» учасники практикують надання конструктивного зворотного зв'язку своїм колегам, а також вчать правильно сприймати зворотний зв'язок від інших. Для цього кожен учасник розповідає про якусь ситуацію, пов'язану з роботою в команді, і отримує від інших учасників зворотний зв'язок, в якому вони мають наголосити на позитивних моментах і водночас запропонувати шляхи для покращення. Однією з важливих вправ цього заняття є також «Інтерпретація повідомлень». Учасники отримують різні комунікативні ситуації, в яких вони мають правильно інтерпретувати повідомлення одного з членів команди. Для того, щоб покращити взаємодію між спеціалістами, проводиться вправа «Спільне рішення». Учасники отримують ситуацію, де необхідно спільно прийняти рішення щодо допомоги клієнту. Кожен фахівець має право висловити свою точку зору, і всі члени команди разом обговорюють, як краще вирішити ситуацію. Завершується тренінг вправою «Мозковий штурм», в рамках якої учасники обговорюють, як можна покращити комунікацію в команді на основі отриманих знань і навичок.

Заняття, яке присвячене психологічним методам роботи з групами ризику, зокрема колективному консультуванню та тренінгам, є важливим

етапом для підвищення готовності соціальних працівників до ефективної командної роботи з клієнтами таких груп. Заняття включає вивчення методів, які сприяють розвитку довіри серед учасників групи. Наприклад, є «Техніка відкритих питань», яка дозволяє клієнтам розповідати про свої переживання, враження та проблеми, що допомагає їм відчувати себе почутими. Іншою важливою технікою є «Метод активного слухання», який допомагає соціальним працівникам та психологам краще розуміти емоційний стан клієнтів і правильно реагувати на їхні потреби. Особлива увага приділяється тому, як через тренінги можна стимулювати позитивну групову динаміку. У цьому контексті важливим аспектом є взаємодія учасників, взаємна підтримка, а також розвиток групової свідомості та колективного розв'язання проблем. Однією з ефективних вправ є «Зворотний зв'язок», яка допомагає учасникам отримати конструктивну критику від інших. Це дозволяє клієнтам побачити свої сильні сторони та зрозуміти, як вони можуть покращити своє ставлення до інших членів групи. Під час вправи «Коло довіри» учасники по черзі стоять у колі, і кожен має можливість висловити свої думки та почуття, що накопичились протягом тренінгу. Інші учасники слухають без коментарів і безперервно підтримують їх через невербальну комунікацію. Також проводиться вправа «Мозаїка думок», де учасники групи повинні поділитися ідеями та пропозиціями з приводу вирішення конкретних проблем, з якими вони стикаються в роботі з клієнтами соціальних груп ризику. Заняття також включає техніки, які сприяють розвитку групової згуртованості. Це включає командні вправи, такі як «Будування мосту», де учасники працюють разом, щоб побудувати символічний міст із обмежених ресурсів.

Заняття, присвячене побудові довіри в команді, є важливим етапом у підвищенні готовності соціальних працівників до командної психологічної роботи з такими клієнтами. Одна з основних вправ на занятті – це «Коло довіри». Всі учасники тренінгу встають у коло і по черзі виражають свої думки про те, що для них означає довіра в команді. Учасники повинні уважно слухати один одного, не перебивати та поважати чужу думку. Це сприяє розвитку активного слухання та розуміння потреб інших членів команди. Іншою вправою є «Розірваний ланцюг». Учасники отримують кілька частин тексту, які

необхідно зібрати в єдине ціле, працюючи в групах. Під час виконання цієї вправи соціальні працівники повинні ефективно комунікувати, розподіляючи завдання, щоб завершити роботу спільно. Далі проводиться вправа «Довіра в парі». Учасники тренінгу працюють по парах, один з них закриває очі, а інший веде його через певні перешкоди або просто допомагає пройти певним маршрутом. Це завдання вимагає від учасників повної довіри до партнера і одночасно сприяє розвитку навичок підтримки і взаємодопомоги. Важливим елементом є «Рольові ігри», в яких соціальні працівники можуть змодельовати різні ситуації, що виникають під час роботи з клієнтами, і навчитися ефективно реагувати на них в умовах командної співпраці. Наприклад, рольова гра може бути присвячена вирішенню конфліктних ситуацій, що можуть виникнути між клієнтами або між членами команди. Учасники повинні знайти шляхи вирішення проблеми, враховуючи думки і потреби кожного члена команди, що сприяє розвитку взаєморозуміння. Іншою вправою є «Підтримка у кризі», де учасники розігрують ситуацію, коли один з членів переживає емоційну кризу. Інші учасники повинні підтримати його, використовуючи техніки активного слухання, емпатії та ін.

Заняття, яке фокусується на темі конфліктів у команді, має велике значення для підвищення готовності соціальних працівників до ефективної роботи в міждисциплінарних командах. Учасники тренінгу ознайомлюються з техніками вирішення конфліктів, зокрема із методами компромісу та медіації. Компроміс передбачає готовність учасників конфлікту знайти спільне рішення, яке враховує інтереси всіх сторін. Медіація ж є нейтральною посередницькою діяльністю, коли третя сторона допомагає залагодити конфлікт, не втручаючись у суть спору, а лише сприяючи діалогу та пошуку взаємоприйнятних рішень. Ці підходи є основою для досягнення гармонії в команді та збереження здорової атмосфери, що є необхідним для ефективної роботи з клієнтами соціальних груп ризику. Протягом заняття проводяться тренінгові ігри та вправи, які сприяють розвитку навичок управління конфліктами. Однією з основних вправ є «Рольові ігри в конфліктних ситуаціях». Учасники тренінгу діляться на пари або малі групи, і кожен з них бере на себе роль одного з учасників конфлікту в типових ситуаціях, які можуть виникнути в команді соціальних працівників.

Іншою вправою є «Заборона на вирішення», коли учасники працюють у малих групах і повинні знайти спосіб вирішення конфлікту без використання традиційних методів, таких як агресія або пасивність. Учасники повинні застосовувати інші методи – компроміс, медіацію, переговори, щоб досягти згоди. Під час вправи «Картки конфліктну» учасники отримують картки, на яких написані різні ситуації, що можуть викликати конфлікти в команді. Завдання в тому, щоб обговорити ситуації в групах і знайти кілька можливих шляхів вирішення кожної з них. Не менш важливою є вправа «Активне слухання», яка дозволяє учасникам тренінгу навчитися не тільки виражати свою точку зору, але й уважно слухати інших членів команди, розуміти їх потреби та переживання.

Заняття, присвячене створенню індивідуальних планів допомоги для клієнтів соціальних груп ризику, допомагає сформувати у соціальних працівників навички, необхідні для роботи з клієнтами соціальних груп ризику, що потребують комплексної підтримки. Однією з важливих складових заняття є вивчення технік ефективного співпраці між членами команди, а розробка індивідуального плану допомоги має бути спільною роботою. Це означає, що соціальні працівники повинні взаємодіяти з іншими, обмінюватися інформацією та ресурсами, щоб створити ефективний план. Участь у тренінгу включає вправи та ігри, що сприяють розвитку практичних навичок розробки планів допомоги. Однією з таких вправ є «Кейс-метод», де учасники розглядають конкретні випадки з практики, в яких необхідно створити індивідуальний план допомоги. Вони обговорюють різні стратегії допомоги, визначають пріоритети та пропонують конкретні дії для підтримки клієнтів. Іншою вправою є «Ресурсна карта», де учасники за допомогою карток із зазначенням різних ресурсів (наприклад, медичних послуг, соціальної підтримки, навчальних програм тощо) створюють інтегрований план підтримки клієнта. Ще однією корисною вправою є «Індивідуальний план допомоги в команді», під час якої учасники створюють план для умовного клієнта, беручи до уваги його особливості та проблеми.

Заняття, присвячене оцінці ефективності командної роботи з клієнтами соціальних груп ризику, є важливою складовою програми удосконалення

змісту, форм і методів командної психологічної роботи. Під час заняття соціальні працівники вивчають основні методи оцінки ефективності роботи команди. Важливими інструментами є зворотний зв'язок від клієнтів, анкетування, проведення інтерв'ю та групових обговорень, а також моніторинг прогресу за допомогою системи оцінки досягнутих результатів. Важливим етапом є робота з отриманим зворотним зв'язком від клієнтів. Соціальні працівники вчать, як правильно збирати та інтерпретувати думки клієнтів про проведenu роботу. Для цього використовуються різні форми зворотного зв'язку: інтерв'ю, анкетування, анонімні опитування. Ще одним важливим елементом є навчання використанню критеріїв успіху. Соціальні працівники вивчають, як на основі цих критеріїв можна не лише оцінити результат, але й виявити потенційні проблеми, що виникли в процесі командної роботи. Важливою частиною заняття є розбір кейсів, де учасники аналізують реальні ситуації з практики та застосовують отримані знання для вирішення проблем, що виникли в процесі роботи. Під час заняття також проводяться практичні вправи, які допомагають соціальним працівникам набути навичок оцінки ефективності роботи команди. Однією з таких вправ є «Оцінка результатів». У цій вправі учасники аналізують ситуацію роботи команди, збирають зворотний зв'язок від клієнтів, обговорюють можливі поліпшення та визначають, які критерії є найбільш важливими для ефективної роботи. Іншою вправою є «Кейс-аналіз». Учасники отримують опис реальної ситуації з роботи команди, де потрібно оцінити ефективність проведеної роботи та визначити можливі напрями для покращення.

Заняття, присвячене психологічним стратегіям підтримки та мотивації клієнтів, є важливою складовою підвищення готовності соціальних працівників до ефективної командної роботи. Заняття включає вправи на розвиток групової мотивації. Одна з таких вправ – «Мотивуючий круг», де учасники по черзі висловлюють підтримку один одному, акцентуючи увагу на сильних сторонах і досягненнях колег. Це створює атмосферу підтримки та взаємодопомоги в групі, що є важливим для розвитку командної психологічної роботи. Також під час заняття соціальні працівники навчаються технікам активного слухання та емпатії. Це дозволяє їм ефективніше взаємодіяти з клієнтами, що перебувають у

складних ситуаціях, і дає змогу краще розуміти потреби та бажання клієнтів. Крім того, заняття охоплює питання, пов'язані з управлінням стресом і профілактикою вигорання у соціальних працівників.

Заняття, яке стосується психологічного самовідновлення та стрес-менеджменту для соціальних працівників, має надзвичайно важливе значення для підвищення їх готовності до командної роботи в складних умовах. Для самовідновлення застосовуються вправи на усвідомлене розслаблення, такі як «Прогресивна м'язова релаксація» та ін. Учасники по черзі напружують і розслабляють різні групи м'язів, що дозволяє знижувати фізичну напругу і зосереджуватись на своєму тілі. Окремо приділяється увага розвитку емоційної стійкості, що є важливим аспектом для соціальних працівників. Вправи, орієнтовані на розвиток емоційної стійкості, сприяють вмінню правильно реагувати на емоційно складні ситуації, уникати надмірної емоційної реакції на негативні фактори та підтримувати здоровий емоційний фон. Однією з таких вправ є «Техніка позитивних тверджень», де учасники навчаються формулювати позитивні думки і твердження для зміцнення емоційного стану. Крім того, для запобігання професійному вигоранню тренери вводять учасників у концепцію «балансу між роботою та відпочинком». Заняття допомагає соціальним працівникам зрозуміти важливість відпочинку для збереження емоційної стійкості і ефективності в роботі з клієнтами. Практичні вправи на усвідомлене відновлення через хобі, фізичну активність і соціальну підтримку дозволяють працівникам знайти свій власний баланс між робочим і особистим життям.

Експериментальна апробація програми удосконалення змісту, форм і методів командної психологічної роботи з клієнтами соціальних груп ризику була проведена з метою оцінки ефективності її впровадження та впливу на підвищення готовності соціальних працівників до роботи в міждисциплінарних командах. Апробація була спрямована на вивчення змін, які відбуваються в професійній підготовці соціальних працівників, а також на визначення слабких і сильних сторін програми для її подальшого вдосконалення. При цьому, після завершення програми було проведено повторне оцінювання рівня готовності соціальних працівників до командної психологічної роботи (рис. 3.1).

Як бачимо, високий рівень готовності до організації командної психологічної роботи у соціальних працівників зріс із 24% до 36%. Цей рівень характеризується чітким розумінням важливості і необхідності співпраці в команді для досягнення ефективних результатів при роботі з клієнтами соціальних груп ризику. Соціальні працівники на цьому рівні володіють достатнім досвідом і професійними знаннями, щоб організувати роботу в команді, враховуючи специфіку кожної соціальної групи. Вони здатні об'єднати різних фахівців з різних напрямків (психологів, соціальних працівників, юристів) для розв'язання комплексних проблем, які виникають у клієнтів.

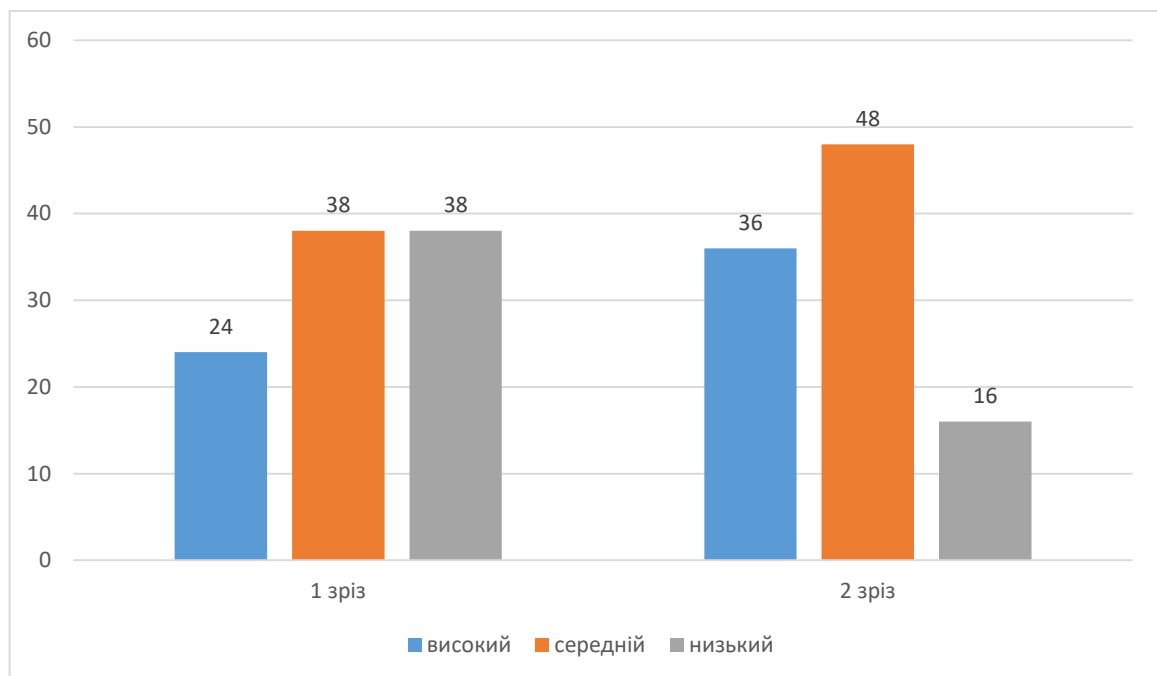


Рис. 3.1. Рівні організації командної психологічної роботи із клієнтами (1 і 2 діагностичні зрізи, %).

Середній рівень готовності до організації командної психологічної роботи у соціальних працівників зріс із 38% до 48%. Соціальні працівники краще розуміють важливість командної роботи, але можуть зустрічатися з певними труднощами, які ускладнюють її ефективну реалізацію. Це може бути пов'язано з тим, що працівники не завжди мають достатньо знань або досвіду для роботи з різними соціальними групами ризику.

Низький рівень готовності до організації командної психологічної роботи у соціальних працівників знизився із 38% до 16%. Такі соціальні працівники

стикаються з серйозними проблемами в організації командної роботи. Такий рівень готовності часто свідчить про недостатню підготовленість працівників до роботи в команді, що може негативно впливати на ефективність надання допомоги клієнтам. Взаємодія між членами команди може бути мінімальною або хаотичною, що значно знижує ефективність роботи.

Констатуємо, що результати показали значні позитивні зміни: рівень готовності учасників до командної роботи істотно підвищився, зокрема в таких аспектах, як комунікація в команді, вирішення конфліктів та психологічна підтримка клієнтів. Всі учасники відзначили, що програма дозволила їм не тільки поглибити знання, а й отримати практичні інструменти для ефективної роботи з клієнтами, що належать до соціальних груп ризику. Експериментальна апробація програми підтвердила її ефективність, продемонструвавши позитивний вплив на підвищення готовності соціальних працівників до командної психологічної роботи з клієнтами соціальних груп ризику. Підготовка соціальних працівників за допомогою програми дозволяє значно покращити якість роботи з клієнтами і створити більш ефективні міждисциплінарні команди, здатні забезпечити високий рівень підтримки для клієнтів груп ризику.

Отже, експериментальна апробація програми показала значний її ефект у підвищенні готовності соціальних працівників до командної психологічної роботи з клієнтами соціальних груп ризику. Програма сприяла підвищенню професійних навичок та розвитку важливих міжособистісних якостей, таких як здатність до співпраці, емпатії та підтримки колег у команді.

3.2. Система рекомендацій щодо удосконалення змісту, форм і методів командної психологічної роботи з клієнтами соціальної групи ризику

У сучасних умовах соціальної роботи, коли клієнти з груп ризику стикаються з численними викликами, ефективна психологічна підтримка та адаптація їх до змін у суспільстві набувають особливої ваги. Соціальні працівники, які взаємодіють з клієнтами, потребують постійного вдосконалення своїх навичок і знань, щоб надавати високоякісну допомогу. Особливу роль у

цьому процесі відіграє командна психологічна робота, яка дозволяє залучати до підтримки різних фахівців, забезпечуючи комплексний підхід до вирішення проблем клієнтів. Проте, незважаючи на важливість командної роботи, часто виникають труднощі в організації ефективного співробітництва між соціальними працівниками, психологами, медичними працівниками та іншими фахівцями.

Найбільш помітними є проблеми, пов'язані з недостатньою готовністю соціальних працівників до психологічної роботи в команді, відсутністю чітко визначених ролей у групі, низьким рівнем комунікативних навичок, а також труднощами в адаптації психологічних методів до специфічних потреб клієнтів з груп ризику. У зв'язку з цим постає необхідність розробки рекомендацій, спрямованих на удосконалення змісту, форм і методів командної психологічної роботи з клієнтами соціальних груп ризику. Розробка таких рекомендацій є важливою для забезпечення соціальних працівників інструментами, які дозволяють ефективно взаємодіяти з клієнтами, адекватно реагувати на їхні потреби, а також створювати в команді атмосферу підтримки та співпраці.

1. Покращення міждисциплінарної співпраці

Командна психологічна робота з клієнтами соціальних груп ризику повинна ґрунтуватися на ефективній співпраці між фахівцями різних дисциплін: соціальними працівниками, психологами, медичними працівниками та іншими спеціалістами. Для цього необхідно організувати регулярні зустрічі та обговорення, де кожен фахівець зможе поділитися своїм досвідом і спостереженнями щодо клієнтів. Це дозволить створити комплексний підхід до допомоги, враховуючи різні аспекти проблеми. Спільна розробка планів допомоги та координування дій у межах команди є важливими для досягнення максимального ефекту в роботі з клієнтами.

2. Розвиток навичок активного слухання і емпатії

Активне слухання та емпатія є ключовими елементами в роботі соціальних працівників з клієнтами соціальних груп ризику. Це дозволяє краще розуміти потреби клієнтів і надавати їм підтримку, що відповідає їхнім індивідуальним ситуаціям. Рекомендується впровадження спеціальних тренінгів, що зосереджені на розвитку цих навичок серед членів команди. У

таких тренінгах можуть використовуватися вправи, що допомагають відпрацьовувати техніки слухання, а також емоційну підтримку в складних ситуаціях, які виникають при роботі з клієнтами, що перебувають у стресовому стані.

3. Навчання методам групового консультування

Для підвищення ефективності командної роботи важливо, щоб усі фахівці вчилися застосовувати методи групового консультування, які дозволяють працювати не лише з окремими клієнтами, але й з групами, що мають спільні проблеми. Це може включати тренінги для членів команди з методів фасилітації, проведення групових обговорень і роботи над груповою динамікою. Ключовою є здатність створювати безпечне середовище для клієнтів, де вони можуть ділитися своїми переживаннями та отримувати підтримку від інших учасників.

4. Створення індивідуальних планів допомоги

Кожен клієнт соціальних груп ризику має унікальні потреби, тому створення індивідуальних планів допомоги є важливим елементом роботи. Для цього необхідно, щоб команда працювала разом над розробкою таких планів, що враховують конкретні потреби, ситуацію та можливості кожного клієнта. Важливо також передбачити механізми коригування цих планів, оскільки ситуація клієнта може змінюватися. Кожен член команди має бути залучений до процесу, що дозволить максимально ефективно використовувати ресурси.

5. Регулярний моніторинг результатів роботи команди

Одним з важливих аспектів удосконалення командної роботи є регулярний моніторинг результатів. Це дозволяє оцінити ефективність застосовуваних методів та технік, а також визначити слабкі місця в роботі команди. Потрібно створити систему регулярних оцінок, за допомогою якої команда зможе отримувати зворотний зв'язок від клієнтів, а також від своїх колег. Це допоможе своєчасно коригувати методи роботи і підвищити її ефективність.

6. Підвищення кваліфікації соціальних працівників

Постійне підвищення кваліфікації є необхідною умовою для ефективної командної психологічної роботи з клієнтами соціальних груп ризику. Для цього

необхідно організувати курси, семінари та тренінги, на яких соціальні працівники зможуть оновлювати свої знання та навички. Важливо, щоб ці заходи включали новітні підходи в роботі з групами ризику, а також практичні вправи для розвитку комунікативних і психологічних навичок.

7. Розвиток культурної чутливості серед фахівців

Соціальні працівники, які працюють з клієнтами соціальних груп ризику, повинні бути чутливими до культурних особливостей та соціальних контекстів, у яких знаходяться їхні клієнти. Це передбачає розуміння специфіки різних культур, традицій, релігійних переконань та соціальних норм. Рекомендується включити в навчання спеціальні курси або тренінги, що допоможуть фахівцям працювати з людьми з різних соціальних, етнічних та культурних груп.

8. Забезпечення підтримки команди для запобігання вигоранню

Робота з клієнтами соціальних груп ризику може бути виснажливою, тому важливо надавати підтримку членам команди для запобігання професійному вигоранню. Це може включати регулярні супервізії, групові заняття на підтримку емоційного здоров'я та відновлення енергії. Важливо також створити відкриту атмосферу в команді, де кожен може поділитися своїми труднощами та отримати підтримку від колег.

9. Інтеграція психологічних методів в роботу з кризовими клієнтами

Робота з клієнтами, які переживають кризи (наприклад, втрату близької людини, економічну скруту чи залежність), потребує специфічних підходів. Психологічні методи, такі як когнітивно-поведінкова терапія, можуть бути використані для надання своєчасної допомоги та підтримки. Рекомендується включати тренінги з кризової психології для членів команди, щоб вони могли краще допомагати клієнтам, які опинилися у складних ситуаціях.

10. Вдосконалення механізмів взаємного зворотного зв'язку в команді

Ефективна командна робота неможлива без зворотного зв'язку. Для підвищення ефективності взаємодії рекомендується впровадити регулярні зустрічі для обміну досвідом, розгляду складних випадків і пошуку оптимальних рішень. Це дозволить створити атмосферу підтримки і взаєморозуміння, де кожен член команди може зробити свій внесок у досягнення спільної мети.

11. Розвиток лідерських навичок членів команди

Лідерство в команді має значення для ефективної роботи з клієнтами. Члени команди повинні мати можливість розвивати свої лідерські якості, щоб забезпечити правильне спрямування командної роботи. Це можна досягти через тренінги, де соціальні працівники навчаються організовувати роботу команди, приймати рішення та координувати дії на різних етапах роботи з клієнтами.

12. Активне залучення клієнтів до процесу допомоги

Один із важливих аспектів ефективної командної психологічної роботи – це активне залучення клієнтів до процесу створення плану допомоги та визначення цілей. Клієнти мають бути учасниками процесу, а не лише отримувачами послуг. Рекомендується організовувати спеціальні заняття або консультації, де клієнти можуть висловлювати свої побажання, визначати пріоритети і коригувати план допомоги на кожному етапі.

13. Розширення методів роботи з родинами клієнтів

У роботі з соціальними групами ризику важливо враховувати не лише індивідуальні потреби клієнта, але й його сімейний контекст. Рекомендується розробити стратегії для залучення родини клієнта до процесу допомоги, що включатиме спільні консультації, тренінги та заняття для родини. Це допоможе створити стабільніше середовище для клієнта і підвищить ефективність роботи.

14. Використання технологій для покращення командної роботи

Сучасні технології можуть значно покращити ефективність командної психологічної роботи. Впровадження електронних платформ для обміну інформацією, моніторингу прогресу клієнтів та організації зустрічей дозволить зробити командну роботу більш організованою та ефективною. Крім того, це дозволить зменшити час на адміністративну роботу, зосередивши увагу на психологічному аспекті взаємодії з клієнтами.

15. Розвиток навичок управління конфліктами в команді

Конфлікти є неминучою частиною командної роботи, тому слід навчитися ефективно їх вирішувати. Соціальні працівники та інші фахівці повинні мати навички управління конфліктами, зокрема методи компромісу та медіації. Для цього можна організовувати тренінги, що зосереджуються на

вирішенні конфліктів, розвитку навичок конструктивного обговорення та пошуку оптимальних рішень для досягнення консенсусу.

16. Врахування індивідуальних потреб клієнтів у командній роботі

Командна психологічна робота повинна бути орієнтована на індивідуальні потреби клієнтів, враховуючи їх соціальний, психологічний та культурний контекст. Це передбачає використання адаптованих методів роботи для кожної особи. Для цього потрібно навчити фахівців застосовувати індивідуальний підхід, що дозволить ефективніше допомагати клієнтам у складних ситуаціях.

17. Покращення емоційного інтелекту членів команди

Емоційний інтелект є важливою складовою ефективної командної роботи, оскільки дозволяє краще розуміти себе та інших, контролювати емоції і адекватно реагувати на стресові ситуації. Тренінги на розвиток емоційного інтелекту повинні стати частиною програми підготовки соціальних працівників. Це дозволить команді краще справлятися з емоційними труднощами та стресами, які виникають при роботі з клієнтами соціальних груп ризику.

18. Розвиток навичок самооцінки та саморефлексії серед фахівців

Самооцінка та саморефлексія є важливими складовими професійного розвитку соціальних працівників, оскільки дозволяють їм краще усвідомлювати свої сильні сторони та слабкості. Соціальні працівники повинні регулярно оцінювати свою роботу, рефлексувати над власними діями, взаємодією з клієнтами та колегами, а також шукати можливості для вдосконалення. Рекомендується впровадити методи саморефлексії, які можуть включати ведення журналу рефлексій, обговорення складних випадків на командних зустрічах і проведення супервізій. Це дозволить кожному фахівцеві краще розуміти свої емоції та мотивацію, що є необхідним для підтримки емоційного балансу та професіоналізму в роботі з клієнтами соціальних груп ризику.

19. Регулярна оцінка та рефлексія діяльності соціальних працівників

Постійна оцінка результатів роботи та рефлексія є важливими складовими професійного розвитку соціальних працівників, оскільки дозволяють їм краще усвідомлювати свої сильні сторони та слабкості, визначати, в яких аспектах можна покращити свої навички, і на яких етапах

виникають труднощі. Важливо впроваджувати систему самодіагностики, щоб кожен фахівець міг самостійно аналізувати свою роботу, дії та взаємодію з клієнтами. Це дозволить підвищити ефективність роботи, знизити стрес і уникнути вигорання. Соціальні працівники повинні регулярно оцінювати свою діяльність не тільки під час супервізій, а й через інтерактивні інструменти самооцінки, такі як обговорення складних випадків на командних зустрічах, письмові рефлексії або використання спеціальних опитувальників. Техніки саморефлексії, які включають ведення журналу рефлексій та аналіз успіхів і помилок, дозволяють відстежувати прогрес, а також забезпечують постійний самоконтроль. Пошук шляхів для вдосконалення є важливою частиною професійного зростання фахівців, а також сприяє збереженню емоційного балансу і запобігає емоційному вигоранню.

20. Тренінги та воркшопи для вдосконалення комунікаційних навичок

Необхідно забезпечити постійну підтримку та розвиток комунікаційних навичок соціальних працівників. Ефективна комунікація є основною умовою для успішної роботи з клієнтами соціальних груп ризику, тому регулярні тренінги та практичні заняття з розвитку таких навичок є важливим елементом програми професійного розвитку. Рекомендується організовувати тренінги, на яких соціальні працівники зможуть практикувати активне слухання, емпатію, техніки підтримки і формулювання питань, що відкривають для клієнтів нові перспективи. Важливо, щоб на таких заходах також акцентувалася увага на розвитку мовленнєвих та невербальних комунікаційних навичок.

21. Впровадження інтердисциплінарних підходів у командну роботу

Одним із ключових аспектів успішної командної психологічної роботи є інтеграція інтердисциплінарного підходу. Різноманітні фахівці з різних галузей, такі як психологи, соціальні працівники, медичні працівники та юристи, можуть доповнювати один одного і забезпечувати комплексний підхід до розв'язання проблем клієнтів соціальних груп ризику. Важливо, щоб кожен учасник команди мав чітке розуміння своєї ролі та був готовий до співпраці з іншими фахівцями. Для цього необхідно створити умови для розвитку міждисциплінарної співпраці, наприклад, через регулярні міждисциплінарні

зустрічі та обговорення складних випадків, що дасть змогу ділитися досвідом та напрацюваннями.

22. Активне залучення клієнтів до планування своєї допомоги

Одним із ефективних методів покращення роботи соціальних працівників є залучення клієнтів до процесу створення індивідуальних планів допомоги. Це дозволяє клієнту відчувати свою участь у процесі змін, що підвищує мотивацію до співпраці і дозволяє врахувати потреби клієнта. Соціальні працівники повинні навчитися вести конструктивні бесіди з клієнтами, формуючи спільну мету та враховуючи думки клієнта при розробці плану допомоги. Для цього доцільно використовувати техніки, які заохочують до відкритого діалогу та дозволяють клієнту відчувати свою важливість у прийнятті рішень. Рекомендується проводити тренінги для соціальних працівників, на яких вони можуть вивчати методи мотиваційних інтерв'ю, стратегій зміни поведінки, відпрацьовувати техніки залучення клієнтів до процесу формування індивідуальних планів.

23. Регулярне застосування зворотного зв'язку від клієнтів

Оцінка ефективності роботи з клієнтами є важливою складовою процесу удосконалення командної психологічної роботи. Важливо впровадити регулярні методи збору зворотного зв'язку від клієнтів, щоб розуміти, наскільки вони задоволені допомогою та чи є аспекти роботи, які потребують коригування. Зворотний зв'язок можна отримувати не тільки через інтерв'ю чи анкети, а й через організацію фокус-груп, обговорення в команді, а також інші методи, що сприяють виявленню точних потреб клієнтів. Це дозволяє коригувати стратегію допомоги на кожному етапі і підвищує якість наданих послуг. Соціальні працівники повинні навчитися сприймати зворотний зв'язок як інструмент для розвитку та вдосконалення своїх методів роботи.

Отже, удосконалення змісту, форм і методів командної психологічної роботи з клієнтами соціальних груп ризику має на меті підвищення професійної готовності соціальних працівників та забезпечення ефективної підтримки клієнтів. Це дозволить знизити рівень стресу і вигорання серед працівників, а також покращить загальний рівень наданих послуг, що в кінцевому підсумку

сприятиме досягненню більш стійких і тривалих позитивних змін у житті клієнтів соціальних груп ризику.

Висновки до розділу 3

1. Програма удосконалення змісту, форм і методів командної психологічної роботи з клієнтами соціальної групи ризику спрямована на вдосконалення змісту, форм і методів командної роботи, що забезпечить цілісний, комплексний та узгоджений підхід у наданні соціальної і психологічної допомоги клієнтам. Акцент робиться на розвитку навичок співпраці в межах міждисциплінарної команди та покращенні розуміння ролей і завдань учасника в процесі роботи з клієнтами соціальних груп ризику.

2. Після експериментальної апробації програми, високий рівень готовності до організації командної психологічної роботи у соціальних працівників зріс із 24% до 36%, середній – зріс із 38% до 48%, низький – знизився із 38% до 16%. Програма сприяла підвищенню у соціальних працівників професійних навичок та розвитку важливих міжособистісних якостей, таких як здатність до співпраці, емпатії та підтримки колег у команді.

ВИСНОВКИ

Проведене у кваліфікаційній роботі теоретичне й експериментальне обґрунтування змісту, форм і методів командної психологічної роботи із клієнтами соціальної групи ризику дало змогу зробити такі висновки.

1. Визначено наукові підходи до сутності, змісту й організації командної психологічної роботи із клієнтами, які є важливими інструментами для ефективного вирішення різноманітних проблем клієнтів. Кожен із зазначених підходів має свою специфіку, але разом вони утворюють цілісну систему, що допомагає адаптувати психологічну підтримку до конкретних потреб клієнтів.

Зокрема, системний підхід дозволяє бачити командну психологічну роботу як частину більш широкої соціально-психологічної системи, де кожен елемент взаємодіє з іншими. Інтегративний – підкреслює важливість комбінування різних методів, що дозволяє команді психологів та інших фахівців надавати комплексну допомогу, орієнтуючись на потреби клієнтів. Соціально-підтримувальний –фокусується на формуванні безпечного соціального середовища для клієнтів. Ресурсний –зосереджує увагу на активізації внутрішніх і зовнішніх ресурсів клієнта, що є важливим для подолання труднощів, адже він акцентує на сильних сторонах особистості, замість того, щоб лише фіксувати на проблемах. Клієнт-орієнтований підхід, орієнтуючись на активну роль клієнта в процесі допомоги, дозволяє йому брати відповідальність за свій розвиток. Перелічені підходи створюють основу для гнучкої, адаптивної і багатоаспектної команди, яка здатна забезпечити підтримку клієнтам різного типу та з різними потребами.

2. Охарактеризовано передумови й закономірності організації командної психологічної роботи із клієнтами. Показано, що командний підхід до організації психологічної допомоги передбачає не лише об'єднання фахівців з різних галузей, а й створення взаємодії між усіма учасниками– клієнтами, психологами, соціальними працівниками, педагогами та іншими професіоналами. Ключовим є належна підготовка команди, розуміння ролей кожного її члена та наявність спільних цілей, що дозволяє організувати роботу таким чином, щоб максимально ефективно сприяти розвитку клієнтів і допомогти їм подолати труднощі. До закономірностей, що сприяють ефективній організації такої роботи, віднесено принципи комплексного підходу, інтеграції різних методів і технік, а також орієнтація на клієнта та його потреби. Взаємодія між різними фахівцями дозволяє забезпечити більш глибоке розуміння проблеми, комплексний вплив на клієнта та створення умов для його соціальної реабілітації. Крім того, важливими є гнучкість у виборі методів допомоги, здатність коригувати стратегії в процесі роботи і орієнтація на зміни, що відбуваються в житті клієнта.

3. Виявлено соціально-психологічні чинники організації командної психологічної роботи із клієнтами соціальної групи ризику. Так, соціальна підтримка допомагає клієнтам відчувати безпеку, впевненість у своїх силах і готовність до змін. Ставлення до клієнта як до активного і цінного учасника процесу допомоги сприяє формуванню довіри, зменшенню психологічного опору і підвищенню готовності до змін. Позитивний і безоцінний підхід з боку фахівців забезпечує клієнту відчуття поваги і здатність відкрито працювати над власними проблемами. Визначають ефективність роботи з клієнтами також групова динаміка і взаємодія фахівців у команді. Мотивація клієнта передбачає, що без власної волі змінювати ситуацію клієнт не може бути повноцінним учасником процесу допомоги. Ресурсний підхід, допомагає визначити сильні сторони, які можна використовувати для подолання труднощів. Емоційна підтримка і атмосфера довіри є важливими для розвитку психологічної стійкості клієнтів і стимулювання їх активності у процесі роботи. Психологічний клімат у команді, гармонія між фахівцями, а також чітке дотримання соціальних норм і цінностей сприяють успішній організації командної роботи.

4. Проаналізовано сучасний стан, виявлено проблемні аспекти командної психологічної роботи з клієнтами соціальної групи ризику. Результати нашого анкетування засвідчили недостатню готовність соціальних працівників до організації командної психологічної роботи із клієнтами соціальних груп ризику. Високий рівень готовності виявлено лише у 24%, середній – у 38%, а низький – аж у 38% соціальних працівників. Показано, що фахівці стикаються з серйозними проблемами в організації командної психологічної роботи, що може бути результатом низької кваліфікації або браку спеціалізованих знань, відсутності досвіду в роботі з соціальними групами ризику і свідчить про недостатню підготовленість працівників до роботи в команді, що може негативно впливати на ефективність надання допомоги клієнтам. Соціальні працівники можуть не розуміти важливості мультидисциплінарного підходу, що перешкоджає належній співпраці між фахівцями. На низькому рівні готовності також можуть бути відсутні чітко визначені ролі та обов'язки членів

команди, що призводить до плутанини і конфліктів. Психологічна підтримка клієнтів може бути недостатньою або неструктурованою, а методи роботи з клієнтами – не персоналізованими. У таких випадках може бути відсутність обговорень результатів, що гальмує розвиток та вдосконалення роботи команди.

5. Розроблено й апробовано програму удосконалення змісту, форм і методів командної психологічної роботи з клієнтами соціальної групи ризику. Програма спрямована на вдосконалення змісту, форм і методів командної роботи, що забезпечить цілісний, комплексний та узгоджений підхід у наданні соціальної і психологічної допомоги клієнтам. Акцент робиться на розвитку навичок співпраці в межах міждисциплінарної команди та покращенні розуміння ролей і завдань учасника в процесі роботи з клієнтами соціальних груп ризику. Після експериментальної апробації програми, високий рівень готовності до організації командної психологічної роботи у соціальних працівників зріс із 24% до 36%, середній – зріс із 38% до 48%, низький – знизився із 38% до 16%. Рівень готовності учасників до командної роботи істотно підвищився, зокрема в таких аспектах, як комунікація в команді, вирішення конфліктів та психологічна підтримка клієнтів. Всі учасники відзначили, що програма дозволила їм не тільки поглибити знання, а й отримати практичні інструменти для ефективної роботи з клієнтами соціальних груп ризику. Програма сприяла підвищенню у соціальних працівників професійних навичок та розвитку важливих міжособистісних якостей, таких як здатність до співпраці, емпатії та підтримки колег у команді.

Перспективами подальшого дослідження можна визначити підготовку соціальних працівників до командної психологічної роботи із різними (за віком, статтю, соціальним статусом тощо) клієнтами соціальних груп ризику.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Абрамович Т. В. Базові компоненти професійної компетентності соціального працівника. *Нова педагогічна думка*. 2016. № 1 (85). С. 35-37.

2. Антонюк В.П. Соціальні ризики як детермінанта соціального захисту населення. *Вісник Хмельницького національного університету*. 2018. Т. 2. № 2. С. 96-99.
3. Бандура Р. Соціальна підтримка підлітків у кризових ситуаціях. *Нова пед. думка*. 2020. № 4. С. 63-65.
4. Безпалько О. В. Зміст та напрями професійної діяльності соціального працівника. *Проблеми педагогічних технологій*. Луцьк, 2012. Вип. 2. С. 74-79.
5. Безчастний В. Кримінологічний аналіз стану злочинності в Україні. *Підприємництво, господарство і право*. 2017. № 1. С. 207-213.
6. Бельська Л. Командний підхід до організації соціальної роботи. *Соціальна психологія*. 2021. № 1. С. 3-8.
7. Березіна С.Б. Соціальні ризики: теорія, методологія, захист: монографія. Київ: Компрінт, 2018. 543 с.
8. Богданова І. М. Соціальна педагогіка : навч. посіб. Київ : Знання, 2018. 343 с.
9. Болотіна Н. Б. Право соціального захисту: становлення і розвиток в Україні. Київ : Знання, 2015. 381 с.
10. Борецька Н. П. Соціальний захист населення на сучасному етапі: стан і проблеми : монографія. Донецьк: Янтар, 2013. 352 с.
11. Бринзак С. Обґрунтування оцінки психологічної сумісності в команді. URL: http://nbuv.gov.ua/old_jrn/soc_gum/Fkszn/2006-01/06brssst.pdf
12. Василенко Н. Лідер та його команда. *Директор школи*. 2012. № 14 (686). С. 22-34.
13. Веретенко І. М. Нормативно-правове забезпечення соціальної роботи. *Педагогіка та психологія*. Харків : Щедра садиба плюс, 2023. Вип. 48. С. 24-31.
14. Вікова та педагогічна психологія / О.В. Скрипченко та ін. Київ : Просвіта, 2009. 412 с.
15. Воднік В. Сутність командної діяльності. *Бюлетень Національної служби посередництва і примирення*. 2016. № 5. С. 36-70.

- 16.Галіцина Л. Група і команда : організаційно-діяльнісна гра для соціальних педагогів.*Управління освітою*. 2022. № 20 (296). С. 14-16.
- 17.Ганжара Н. Педагогічний колектив як управлінська команда. *Директор школи*. 2012. № 4. С. 51-55.
- 18.Гапончук О. М. Тренінг консультативних навичок соціального працівника: методичні рекомендації. Луцьк: СНУ ім. Лесі Українки, 2017. 45 с.
- 18а. Гірняк А.Н. Психологічні особливості освітньої взаємодії осіб з різними суб'єктними характеристиками. *Психологічний часопис*. 2020. № 3 (35). Т. 6. С. 45–55.
- 19.Горбунова В. В. Психологія командотворення: ціннісно-рольовий підхід до формування та розвитку команд: монографія. Житомир: ЖДУ, 2014. 380 с.
- 20.Дерзкова Н. Команда : етапи становлення.*Підручник для директора*. 2014. № 1-2. С. 92-96.
- 21.Динамічні процеси в малій групі: соціально-психологічний вимір: монографія / П. П. Горностай та ін. Кіровоград: Імекс, 2013. 190 с.
- 22.Ємельянов Є. Психологічні типи і формування команд. *Підручник для директора*. 2014. № 1-2. С. 97-104.
- 23.Ільченко Н. В. Соціальне підприємство як інструмент економічного та соціального розвитку територіальної громади. *Економіка та держава*. 2020. № 12. С. 14-18.
- 24.Ільчук Л.І. Державне управління соціальною сферою : навчальний посібник. Київ : НАДС при Президентові України, 2018. 125 с.
- 25.Інтегровані соціальні служби: теорія, практика, інновації / за ред. І. Д. Зверевої, Ж. В. Петрочко. Київ : Фенікс, 2017. 528 с.
- 26.Караман О. Сутність і зміст командної роботи як категорії соціальної педагогіки. *Науковий вісник УжНУ. Серія «Педагогіка, соціальна робота»*. 2021. Вип. 21. С. 69-72.
- 27.Карамушка Л. Формування конкурентоздатної управлінської команди як інноваційний напрям управління освітніми організаціями.*Освіта і*

управління. 2014. № 1. С. 82-91.

28. Караулова С. Особливості формування колективу волейбольної команди підлітків. *Фізична культура, спорт та здоров'я нації*. 2014. Вип. 18(1). С. 380-384.
29. Кенані С. Механізми регуляції психологічного клімату в спортивній команді. *Збірник наукових праць з галузі фізичної культури та спорту: Молода спортивна наука України*. Львів: Українські технології, 2003. Вип. 7. Том 3. С. 17-20.
30. Ковчина І. М. Сучасні технології соціальної роботи за рубежом: навч.-метод. посіб. Київ : Слово, 2011. 95 с.
31. Королук С. Шеф та його команда : формування високоефективних команд. *Управління освітою*. 2015. число 3 (99). С. 6-7.
32. Лепа В.В. Управління соціальним ризиком (на прикладі Донецької області) : автореф. дис. ... канд. екон. наук. Харків, 2012. 20 с.
33. Ложкін Г.В., Драчук А.І., Костюкевич В.М., Бринзак С.С. Психологічний клімат спортивної команди: навч.-метод. посіб. Вінниця : ВДПУ, 2016. 113 с.
34. Луб'яська І. Адміністрація школи – команда педагогів і менеджерів. *Завуч*. 2010. № 1. С. 8-10.
35. Мельничук Т. О. Лідерство в групі, колективі як інструмент і мотив розвитку особистості. *Рідна школа*. 2016. № 5. С. 18-20.
36. Методи та технології роботи соціального педагога: навч. посіб. / С. Архипова, Г. Майборода, О. Тютюнник. Київ : Слово, 2011. 496 с.
37. Методики психологічного супроводу учасників освітнього процесу в умовах війни : практ. посіб. / В. Г. Панок; В. В. Рибалка, С. К. Шандрук та ін.; за ред. В. Г. Панка. Київ : УНМЦ практичної психології і соціальної роботи, 2023. 212 с.
38. Молочко М.В. Формування соціально-психологічного клімату в колективі. *Рідна школа*. 2014. №4. С.52-53.

- 39.Новікова О.Ф. Оцінка соціальних ризиків в регіонах України як підстава для прийняття управлінських рішень щодо їх подолання. URL: <http://old.niss.gov.ua/Monitor/Juli08/08.htm>.
- 40.Орбан-Лембрик Л.Психологія управління : посібник. Київ : Академвидав, 2003. 67 с.
- 41.Організація соціально-педагогічної підтримки школярів групи ризику : метод. посіб. / за ред. Т. Ф. Алексеєнко. Київ : Задруга, 2017. 168 с.
- 42.Освіта в умовах війни: реалії, виклики та шляхи подолання: матеріали II Форуму академічної спільноти (20-24 червня 2022 р.) / Придніпровська державна академія будівництва та архітектури / упоряд. М. В. Савицький, І. П. Мамчич. Дніпро: ДВНЗ «ПДАБА», 2022. 152 с.
- 43.Освіта України в умовах воєнного стану: інноваційна та проєктна діяльність: науково-методичний збірник / за ред. С. М. Шкарлета. Київ-Чернівці: Букрек, 2022. 140 с.
- 44.Освіта України в умовах воєнного стану: інформаційно-аналітичний збірник / за ред. С. Шкарлета, А. Вітренка, В. Рогової. Київ, 2022. 358 с.
- 45.Палеха Ю.І. Ключі до успіху, або Організаційна та управлінська культури : навч. посіб. Київ : Європ. ун-т, 2012. 337 с.
- 46.Пасечнікова Л. Корпоративне навчання: згуртована команда.*Директор школи. Україна*. 2011. № 11-12. С. 3-7.
- 47.Першко Г. О. Підготовка соціальних педагогів до інтеграції дітей з особливостями психофізичного розвитку у середовище закладу загальної середньої освіти : автореф. дис. . канд. пед. наук. Київ, 2011. 20 с.
- 48.Пожидаєва О. В. Складові професійної характеристики соціального працівника. *Соціальна робота в Україні: теорія і практика*. 2014. № 1/2. С. 66-72.
- 49.Процеси ідентифікації особистості в малій групі: досвід теоретичного та емпіричного дослідження: практ. посіб. / за ред. П. П. Горностая. Кіровоград: Імекс, 2013. 106 с.
- 50.Психологічний тлумачний словник найсучасніших термінів / за ред. Шапар В.Б. Харків : Прапор, 2009. 672 с.

- 51.Психологія групової ідентичності: закономірності становлення: монографія / за ред. П. П. Горностая. Київ : Міленіум, 2014. 252 с.
- 52.Психолого-педагогічне забезпечення соціально-психологічного клімату в колективі: навч.-метод. посіб. / за ред. П. П. Горностая. Київ : Міленіум, 2017. 48 с.
- 53.Психосоціальна допомога внутрішньо переміщеним дітям, їхнім батькам та сім'ям з дітьми зі Сходу України: посіб. для практиків соціальної сфери / Л. А. Мельник та ін. ; за ред. Л. С. Волинець. Київ : Калита, 2015. 72 с.
- 54.Рассказова О. І. Розвиток соціальності учнів в умовах інклюзивної освіти: теорія та технологія : монографія. Харків : Шейніна О. В., 2012. 478 с.
- 55.Ризики в сучасному нестабільному суспільстві: соціальні і культурні виміри / за ред. Л.Г. Скокової. Київ: Інститут соціології НАН України, 2021. 295 с.
- 56.Семигіна Т. Сучасна соціальна робота. Київ: Академія праці, соціальних відносин і туризму, 2020. 275 с.
- 57.Синягін Ю. Формування управлінської команди : об'єктивні і суб'єктивні складові.*Директор школи. Україна.* 2010. № 7. С. 18-21.
- 58.Система збалансованих індикаторів психологічного клімату команди: навч.-метод. посіб./ Ложкін Г. В. та ін. Вінниця: ВДПУ, 2017. 171 с.
- 59.Соціальні ризики / відпов. ред.: Ю.І. Сасенко, Ю.О. Привалов. Київ : Фоліант, 2024. Т. 2.С. 12-51.
- 60.Соціально-педагогічна діяльність в умовах трансформації суспільства: теоретичні та прикладні проблеми : монографія / за ред. С. П. Архипової. Черкаси : Гордієнко Є.І., 2014. 235 с.
- 61.Сушко С. Педагогічна команда. *Директор школи.* 2009. № 33. С. 27-28.
- 62.Тесліцький Ю. Психологічні аспекти згуртованості команди. *Вісник Чернігівського державного педагогічного університету імені Т. Шевченка. Серія педагогічні науки.* Чернігів : ЧДПУ, 2019. Вип. 64. № 64. С. 130-133.
- 63.Технології роботи організаційних психологів : навч. посіб. / за наук. ред.

- Л. М. Карамушки. Київ : ІНКОС, 2005. 366 с.
64. Федоров В. Гармонія командної роботи. *Завуч. Наша вкладка*. 2008. № 1. С. 1-24.
65. Філь О.А. Формування конкурентоздатної управлінської команди освітньої організації : навч. посіб. Київ : Міленіум, 2014. 136 с.
66. Фурман А.В., Гірняк А.Н. Міжособистісні стосунки соціального працівника з клієнтом і бар'єри діалогічної взаємодії. *Розвивальний потенціал сучасної соціальної роботи: методологія та технології* : матеріали IV міжнар. наук.-практ. конф. м. Київ, 15-16 берез. 2018 р. Київ, 2018. С. 222–226.
67. Фурман А.В., Гірняк А.Н. Психологічне умістовлення взаємобміну у контексті соціальної взаємодії. *Україна в умовах реформування правової системи: сучасні реалії та міжнародний досвід* : матеріали III міжнар. наук.-практ. конф., м. Тернопіль, 20-21 квіт. 2018 р. Тернопіль : Економічна думка, 2018. С. 333–336.
68. Фурман А.В., Гірняк А.Н. Психорозвивальна взаємодія в освітньому процесі та її концептуальні засади. *Психологічний часопис*. 2020. № 6 (38). Т. 6. С. 9–18.
69. Чубінська В. Робота в команді. *Директор школи*. 2009. № 13 (541). С. 3-7.
70. Шахрай В. М. Технології соціальної роботи: навч. посіб. Київ: Центр навчальної літератури, 2006. 464 с.
71. Шидлаускас Н. Психологічні умови створення команди. *Директор школи*. 2014. № 12. С. 41-57.
72. Юрчук Л. Управління колективом: шляхи формування ефективної команди. *Освіта і управління*. 2002. № 3. С. 88-99.

ДОДАТКИ

Додаток А

Діагностичний інструментарій для вивчення особливостей

командної психологічної роботи з клієнтами соціальної групи ризику

Анкета

1. Як ви визначаєте сутність командної психологічної роботи у вашій професійній діяльності?

а) Це колективна діяльність, орієнтована на надання психологічної допомоги клієнтам.

б) Це взаємодія фахівців різних напрямків для вирішення комплексних проблем клієнта.

в) Це робота з індивідуальними проблемами клієнтів в межах командної підтримки.

г) Інше (вказіть).

2. Чи вважаєте ви, що командна робота з клієнтами соціальних груп ризику є ефективною для їх соціальної адаптації та реабілітації?

а) Так, це основний фактор успіху.

б) Іноді це допомагає, але не завжди.

в) Ні, це не завжди ефективно.

г) Не можу оцінити.

3. Які, на вашу думку, основні складнощі виникають при роботі з клієнтами соціальних груп ризику?

а) Психологічні бар'єри та недовіра клієнтів.

б) Недостатня соціальна підтримка.

в) Відсутність ресурсів для ефективної роботи.

г) Проблеми з мотивацією клієнтів.

д) Інші (вказіть).

4. Як ви оцінюєте рівень обізнаності соціальних працівників про специфіку роботи з різними соціальними групами ризику?

а) Високий, усі фахівці добре ознайомлені.

б) Середній, є необхідність в додатковому навчанні.

в) Низький, багато фахівців потребують більшої підготовки.

г) Не знаю.

5. Чи використовує ваша команда специфічні підходи чи методи для роботи з різними соціальними групами ризику?

а) Так, кожна група має свій підхід.

б) Іноді ми коригуємо методи в залежності від групи ризику.

в) Ні, підходи є універсальними для всіх клієнтів.

г) Не знаю.

6. Яким чином ви оцінюєте організацію командної психологічної роботи у вашій установі?

а) Дуже ефективно

б) Ефективно

в) Помірно ефективно

г) Не ефективно

д) Не можу оцінити

7. Як часто відбуваються зустрічі команди для обговорення справ клієнтів?
- а) Щотижня
 - б) Щомісяця
 - в) Раз на квартал
 - г) Рідко
 - д) Ніколи
8. Чи існують чітко визначені ролі для кожного члена команди при роботі з клієнтами соціальних груп ризику?
- а) Так, кожен має свою чітку роль
 - б) Частково
 - в) Ні, ролі не визначені
 - г) Невідомо
9. Яку роль відіграє психолог у командній роботі з клієнтами соціальних груп ризику?
- а) Центральну роль у всіх процесах
 - б) Консультативну роль
 - в) Допоміжну роль
 - г) Не відіграє значну роль
10. Як оцінюєте взаємодію між членами команди при роботі з клієнтами?
- а) Взаємодія дуже ефективна
 - б) Взаємодія достатньо ефективна
 - в) Взаємодія неефективна
 - г) Взаємодія відсутня
11. Чи отримують члени команди необхідну підтримку для вирішення складних ситуацій з клієнтами?
- а) Так, постійно
 - б) Іноді
 - в) Рідко
 - г) Ніколи
12. Як команда оцінює успішність роботи з клієнтами соціальних груп ризику?
- а) За допомогою регулярних оцінок і зворотного зв'язку
 - б) За результатами кінцевих досягнень клієнтів
 - в) Оцінка не проводиться
 - г) Залишкова оцінка після завершення роботи з клієнтом
13. Чи має ваша команда достатньо ресурсів для ефективної роботи з клієнтами соціальних груп ризику?
- а) Так, всі необхідні ресурси наявні
 - б) Частково, є деякі обмеження
 - в) Ні, ресурсів недостатньо
 - г) Невідомо
14. Як ви оцінюєте рівень мотивації клієнтів до змін?
- а) Високий
 - б) Середній
 - в) Низький

г) Не оцінюю

15. Чи враховуються індивідуальні потреби клієнтів під час організації командної роботи?

а) Так, завжди

б) Іноді

в) Рідко

г) Ніколи

16. Як часто команда отримує навчання або додаткові ресурси для покращення своєї роботи з клієнтами?

а) Регулярно

б) Іноді

в) Рідко

г) Ніколи

17. Як впливає групова динаміка на ефективність роботи з клієнтами?

а) Значно підвищує ефективність

б) Помірно впливає

в) Не має значного впливу

г) Негативно впливає

18. Чи часто команда проводить рефлексії чи обговорення ефективності своєї роботи після завершення кейсів з клієнтами?

а) Часто

б) Іноді

в) Рідко

г) Ніколи

19. Чи є у вашій команді спеціалісти, які можуть ефективно працювати з різними аспектами проблем клієнтів соціальних груп ризику (психологічними, соціальними, юридичними)?

а) Так, всі необхідні спеціалісти є

б) Частково, є обмеження

в) Ні, не вистачає спеціалістів

г) Не знаю

20. Як ви оцінюєте рівень довіри клієнтів до вашої команди?

а) Високий рівень довіри

б) Середній рівень довіри

в) Низький рівень довіри

г) Не можу оцінити

Дякуємо за участь в опитуванні!

Додаток Б

Взірець заняття із програми удосконалення змісту, форм і методів

командної психологічної роботи з клієнтами соціальної групи ризику

Тема. Основи командної роботи в психологічній допомозі клієнтам соціальних груп ризику.

Мета: ознайомлення соціальних працівників з ключовими принципами командної роботи, розвиток навичок ефективної взаємодії в міждисциплінарних командах та формування колективної відповідальності за результат, підвищення готовності до організації та проведення командної психологічної роботи з клієнтами соціальних груп ризику, створення умов для розвитку співпраці між різними фахівцями (психологами, медичними працівниками, соціальними працівниками) у наданні комплексної підтримки.

Хід заняття

1. Організаційна частина

Заняття розпочинається з привітання учасників та короткого введення в тематику. Пояснюється мета заняття, акцентуючи увагу на важливості командної роботи для успішної допомоги клієнтам соціальних груп ризику. Пояснюється, чому важливо працювати у команді, а не ізольовано, а також як різноманітні професії можуть взаємодіяти для досягнення спільної мети. Також важливо створити атмосферу довіри серед учасників, тому проводиться коротка вправа на знайомство та створення комфортного середовища для навчання.

Вправа «Ім'я та риса.» Кожен учасник по черзі називає своє ім'я та одну рису характеру, яка допомагає йому в роботі. Наприклад, «Я Олена, і моя сильна сторона – це уважність». Це допомагає учасникам краще пізнати один одного і відразу налаштуватися на відкриту співпрацю.

2. Основна частина

Розглядаються основи командної роботи. Особливу увагу приділяють важливості колективної відповідальності за результат роботи з клієнтами соціальних груп ризику, де кожен член команди має чітко розуміти свою роль і взаємодіяти з іншими фахівцями. Учасники знайомляться з ключовими підходами до роботи в міждисциплінарних командах, такими як:

1. Підхід, орієнтований на взаємодію соціальних працівників, психологів, медичних працівників та інших спеціалістів.

2. Важливість збереження емоційної підтримки, розподілу обов'язків і планування спільних дій для досягнення загальної мети.

Після теоретичного введення переходять до практичних вправ. Основною метою вправ є застосування отриманих знань на практиці, розвиток навичок командної взаємодії та визначення ролей у команді.

1. Вправа «Ролі в команді»

Учасники отримують ролі членів міждисциплінарної команди (соціальний працівник, психолог, медичний працівник). Завдання кожного – визначити свої завдання і роль у процесі допомоги клієнту. Учасники обговорюють, як їхня роль впливає на загальний процес, яким чином можна покращити взаємодію з іншими членами команди для досягнення кращих результатів.

Учасникам дається конкретний приклад ситуації з роботи з клієнтом групи ризику. Кожен член команди повинен озвучити свою роль, обговорити

завдання, що стосуються його фаху, а також визначити, як взаємодія з іншими фахівцями може полегшити процес. Наприкінці кожен учасник надає зворотний зв'язок колегам, зокрема вказуючи на можливі недоліки чи покращення.

2. Вправа «Колективне коло»

Метою вправи є формування колективної відповідальності за результат роботи. Учасники займають кругову позицію і по черзі діляться своїми думками щодо того, як їхня роль може сприяти досягненню загальної мети в роботі з клієнтами. Після обговорення колективу кожен робить висновок про важливість взаємної підтримки і колективної відповідальності за результат.

Учасники починають з того, що по черзі висловлюють свою думку, зазначаючи, як їхня роль може допомогти команді досягнути успіху. Після цього, модератор запитує кожного, що нового вони дізналися, як цей процес допомагає згуртувати команду і чи є щось, що вони б змінили в підході до роботи.

3. Вправа «Мапа компетенцій»

Спрямована на виявлення сильних сторін кожного учасника, які можуть бути корисними у командній роботі. Учасники повинні створити власну «карту» своїх професійних навичок і компетенцій, які вони можуть використовувати для досягнення мети в роботі з клієнтами.

Кожен учасник створює мапу своїх сильних сторін, вказуючи на те, які компетенції є ключовими для виконання їхніх завдань. Потім учасники обмінюються мапами з іншими, даючи зворотний зв'язок, що може бути корисним для покращення взаємодії в команді.

4. Рольова гра «Розподіл завдань»

Учасники отримують конкретну ситуацію, в якій їм потрібно організувати команду для надання допомоги клієнту соціальної групи ризику. Важливо, щоб кожен учасник визначив свою роль і зрозумів, як може допомогти іншим членам команди в досягненні загальної мети. Модератор дає завдання: сформувати команду для надання допомоги клієнту, враховуючи всі можливі аспекти (психологічні, медичні, соціальні). Учасники повинні розподілити завдання, визначити ресурси, обговорити, як спільно вирішувати проблему клієнта.

3. Рефлексія та підсумок

Учасники діляться враженнями від виконаних вправ та обговорюють, як отримані знання і навички можна застосувати на практиці. Модератор ставить питання, що дозволяють учасникам осмислити важливість колективної роботи в наданні допомоги клієнтам соціальних груп ризику. Учасники обговорюють, які труднощі виникли під час виконання вправ, які з них були найбільш корисними та як вони можуть вдосконалити свою командну роботу в реальних умовах.

- Яким чином вправа допомогла вам краще зрозуміти свою роль у команді?

- Як би ви змінювали підхід до роботи з клієнтами, враховуючи командну взаємодію?

- Які навички ви хочете вдосконалити після цього заняття?

Заняття завершується підведенням підсумків, визначенням основних моментів, які були висвітлені під час практичних вправ, та рекомендаціями щодо подальшого вдосконалення командної роботи в майбутньому.