

**Міністерство освіти і науки України**  
Київський національний університет імені Тараса Шевченка  
Факультет психології  
Кафедра соціальної роботи

На правах рукопису

**Никитюк Ксенія Ярославівна**

**“Форми і методи соціально-психологічної підтримки студентів у  
закладах вищої освіти”**

Кваліфікаційна робота на здобуття ступеня  
бакалавра соціальної роботи

Науковий керівник:  
кандидат соціологічних наук,  
доцент кафедри соціальної роботи  
Люта Леся Петрівна

*Допустити до захисту в ЕК*  
Кафедра соціальної роботи  
Завідувач кафедри соціальної роботи  
Кандидат соціологічних наук,  
доцент  
Люта Леся Петрівна

Київ - 2022

## ЗМІСТ

|   |    |
|---|----|
| <b>ВСТУП</b>  | 3  |
| <b>РОЗДІЛ I. СОЦІАЛЬНО-ПСИХОЛОГІЧНІ СЛУЖБИ В ЗВО</b>  | 5  |
| 1.1 Структура та діяльність психологічних та соціально-психологічних служб у системі освіти України.  | 6  |
| 1.2. Історія виникнення соціально-психологічних та психологічних служб в системі освіти та їх функціонування в Українських та закордонних ЗВО.    | 11 |
| Висновки до розділу 1   | 16 |
| <b>РОЗДІЛ II. КОНТЕНТ-АНАЛІЗ ТА ІНТЕРПРЕТАЦІЯ РЕЗУЛЬТАТІВ ДОСЛІДЖЕННЯ</b>   | 17 |
| 2.1. Методи дослідження та опис вибірки.  | 18 |
| 2.2. Інтерпретація результатів проведеного дослідження.   | 23 |
| Висновки до розділу 2   | 33 |
| <b>РОЗДІЛ III. ФАХІВЕЦЬ СОЦІАЛЬНОЇ РОБОТИ В СОЦІАЛЬНО-ПСИХОЛОГІЧНІЙ СЛУЖБІ ЗВО ТА ПРОГРАМА ВДОСКОНАЛЕННЯ РОБОТИ СОЦІАЛЬНО-ПСИХОЛОГІЧНИХ СЛУЖБ</b> | 35 |
| 3.1 Функції фахівця соціальної роботи в психологічній та соціально-психологічній службі ЗВО   | 35 |
| 3.2. Програма розвитку соціальної складової соціально-психологічних служб ЗВО   | 37 |
| Висновки до розділу 3.  | 38 |
| <b>ВИСНОВКИ</b>   | 40 |
| <b>СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ</b>   | 43 |

## ВСТУП

**Актуальність теми дослідження** - студентами вищих навчальних закладів третьої та четвертої ступенів акредитації нашої країни є молодь у вік якої, в своїй більшості сягає від 17 до 25 років. Цей віковий етап багатьма дослідниками описується як особливий період життя. Фактично за ці роки тіло повністю дозріває і досягає свого найкращого фізичного стану. Саме в цей час відзначаються головні досягнення спорту не лише на рівні населення, але й на рівні особистісного розвитку. Соціальна ситуація розвитку студентства в основному виявляється у зміні статусу молоді. Саме в цей період спостерігається процес переходу від залежного до відносно або повністю незалежного. Багато хто починає працювати та опановує ази цікавих їм професій. Головне, що молода особа самостійно створює плани та починає будувати своє майбутнє. Велика частина одружується або виходить заміж та створює свої повноцінні сім'ї.

Таким чином, можна прослідкувати, що саме у юнацькому віці відбуваються кардинальні зміни в розвитку особистості, що у свою чергу стає причиною великої кількості психологічних проблем. У більшості випадків можна спостерігати ситуацію, в якій молода людина, стикаючись із цими життєвими проблемами, залишається з ними один на один не маючи достатнього життєвого досвіду для їх вирішення. Як наслідок – велика кількість неадекватних реакцій на життєві ускладнення, надієві способи розв'язання конфліктів, девіантна або навіть деліквентна поведінка, виникнення різного роду залежностей та інше. Саме тому соціально-психологічна підтримка студентів завжди була актуальною темою, адже потрапляючи в університет, людина потрапляє в абсолютно нові умови: нові люди, система навчання, графік та розпорядок дня, нові задачі та методи їх виконання. В таких умовах будь-якій людині просто необхідна соціально-психологічна підтримка та допомога, для цього у ЗВО створюють соціально-психологічні служби, основною задачею яких, як раз і є підтримка студентів.

З початком повномасштабного вторгнення наявність таких служб у ЗВО стала ще більш актуальною, адже тепер студентам потрібна не лише соціально-психологічна допомога у напрямку адаптації чи подолання стресу, пов'язаного з навчанням та життєвими труднощами. Сьогодні соціально-психологічна підтримка студентів - необхідний ресурс, за умови наявності якого студенти можуть підтримувати свій психологічний стан в нормі.

**Мета** – теоретичне дослідження функцій, структури та методів роботи соціально-психологічних служб в університетах. Порівняння їх між собою; порівняти методи та форми їх роботи у довоєнний час та зараз. Вдосконалення їх роботи шляхом розробки програми розвитку соціальної складової цих служб.

Для досягнення мети були поставлені такі **завдання**:

1. Вивчити закономірності роботи та функціонування соціально-психологічних та психологічних служб закладів вищої освіти;
2. Проаналізувати основні критерії їх роботи у довоєнний час та після початку війни;
3. Створити порівняльну таблицю та інтерпретувати її дані;
4. Окреслити основні функції та завдання фахівця соціальної роботи в соціально-психологічних та психологічних службах закладів вищої освіти
5. Розробити програму по вдосконаленню роботи соціально-психологічних та психологічних служб закладів вищої освіти.

**Об'єкт** – соціально-психологічна підтримка студентів.

**Предмет** – форми і методи соціально-психологічної підтримки.

**Гіпотеза дослідження** – гіпотеза закладається в тому, що робота соціально-психологічних служб не є досконалою, та в період воєнного стану зазнала змін.

**Методи дослідження** – збір емпіричних даних та створення, на їх основі, певної статистики. Дослідження та використання методу контент-аналізу для подальшого створення таблиці та порівняння роботи соціально-

психологічних та психологічних служб у закладах вищої освіти до та після початку війни.

## РОЗДІЛ I. СОЦІАЛЬНО-ПСИХОЛОГІЧНІ СЛУЖБИ В ЗВО

### 1.1 Структура та діяльність психологічних та соціально-психологічних служб у системі освіти України.

Перш за все, варто зазначити, що якщо структура соціально-психологічних служб як в довоєнний час, так і зараз лишається незмінною, то їх функції та завдання зазнали певних змін з початком повномасштабного вторгнення.

Психологічна служба в системі освіти України складається з чотирьох рівнів:

1. Українського науково-методичного центру практичної психології і соціальної роботи як головної організації, яка займається забезпеченням методичного керівництва, розробляє і бере участь у реалізації стратегії якісного розвитку служби;
2. Навчально-методичного кабінету або центру в обласних, Київського міських навчально-методичних кабінетів психологічної служби системи освіти;
3. Районних або міських навчально-методичних кабінетів (центрів) психологічної служби системи освіти або методистів районних (міських) методичних кабінетів управлінь (відділів) освіти з психологічної служби;
4. Практичних психологів і соціальних педагогів навчальних закладів усіх типів та підрозділів психологічної служби у вищих навчальних закладах III-IV рівнів акредитації. [3]

Всі функції та завдання соціально-психологічних служб впливають з їх основної мети, яку згідно законодавчої бази можна описати як: забезпечення необхідних соціально-психологічних умов аби підвищити ефективність діяльності людини в усіх сферах її суспільного життя (починаючи з професійних і закінчуючи сімейних стосунків та міжособистісних контактів) і в той же час - підтримка позитивного розвитку і захист психічного здоров'я

особистості кожного громадянина України, в даному контексті мається на увазі саме сприяння створенню сприятливих умов для інтелектуального та соціально-психологічного розвитку всіх, хто здобуває освіту, охорони психічного здоров'я, надання соціально-педагогічної та психологічної підтримки всім здобувачам освіти відповідно до конкретно-заданих цілей та завдань системи освіти. Також згідно Положенню про психологічні служби України, вони виконують наступні функції:

- діагностично-прогностична - психолого-педагогічне вивчення чинників становлення особистості та її індивідуального розвитку;
- організаційно-методична - визначає стратегію, мету та завдання, також має на увазі планування конкретної діяльності психологічної служби та координацію міжособистісних стосунків та контактів всіх учасників освітнього процесу;
- корекційно-розвиткова - система впливів, спрямованих на подолання конкретно зазначених труднощів, проблем, шкідливих звичок, негативних емоційних станів у тих, хто здобуває освіту; здійснення психолого-педагогічних заходів задля усунення можливих відхилень в інтелектуальному та психофізичному розвитку і поведінці, подолання різних форм девіантної поведінки; сприяння розвитку освітніх, загальних, інтелектуальних, спеціальних та соціальних здібностей, допомога в формуванні мотивації до освітньої діяльності у здобувачів освіти; надання психолого-педагогічної допомоги учасникам освітнього процесу задля найефективнішої адаптації до умов навчання і життєдіяльності;
- консультативна - тут йдеться про допомогу у вирішенні проблем щодо розвитку, навчання, виховання та формування психологічної і соціальної компетентності здобувачів освіти;
- просвітницько-профілактична – має на увазі поширення психологічних знань, виявлення фактів порушення прав студента та в подальшому вжиття заходів щодо подолання негативних чинників, які мають вплив на

життєзабезпечення студента, його моральний та соціальний розвиток, профілактика та попередження негативних впливів;

- соціально-захисна - здійснення соціально-педагогічного супроводу здобувачів освіти, які опинилися у складних життєвих обставинах або знаходяться у кризових ситуаціях (постраждали від соціальних, техногенних, природних катастроф, перенесли важкі хвороби, мають серйозні наслідки стресу, переселення, зазнали будь-яких проявів насильства тощо); захист конституційних прав і статусу, законних інтересів учасників освітнього процесу.

Завдання, практично всіх, соціально-психологічних служб в університетах, у довоєнний час дуже схожі, в основному це:

- Сприяння повноцінному якісному розвитку особистості студентів на будь-якому віковому етапі, створенні умов для формування у них мотивації до саморозвитку і самовиховання.
- Забезпечення індивідуального підходу до кожного здобувача освіти на основі його психолого-педагогічного вивчення.
- Здійснення діагностичних, консультативних, психокорекційних, просвітницьких та соціолого-аналітичних функцій, що сприяють:
  1. моніторингу особистісного та інтелектуального розвитку студентів;
  2. створенню умов для мотивації до навчальної діяльності, самовиховання, саморозвитку молоді;
  3. забезпеченню індивідуального, диференційованого підходу до студентів на основі психолого-педагогічного вивчення;
  4. профілактиці та психокорекції відхилень в особистісному розвитку студента;
  5. охороні психічного здоров'я студентів, викладачів.

- Забезпечення своєчасного і систематичного вивчення психічного розвитку студентів, мотивів їх поведінки і діяльності з урахуванням вікових, інтелектуальних, статевих та інших індивідуальних особливостей.
- Створення умов для саморозвитку та самовиховання, сприяння виконанню освітніх і виховних завдань навчальних закладів.
- Профілактика і психокорекція негативних емоційних станів студентів.
- Психологічне забезпечення розвитку особистості, збереження психічного здоров'я студентів та працівників університету, сприяння їхньому особистісному росту, покращення особистісної та професійної реалізації.

На сьогодні ж, центр уваги діяльності соціально-психологічних служб змістився на психологічну підтримку постраждалим від посттравматичного стресового розладу, створені цілодобові гарячі лінії для психологічних консультацій.

Щодо структури, як вже було вказано раніше, вона лишилась незмінною та також є затвердженою Положенням про психологічну службу у системі освіти України.

До складу психологічної служби входять практичні психологи, соціальні педагоги закладів освіти міст, районів, ОТГ, керівники (директори), методисти навчально-методичних центрів/кабінетів/лабораторій психологічних служб.

Напрямки діяльності психологічних та соціально-психологічних служб логічно витікають з їх функцій, а саме:

діагностика - виявлення причин труднощів у навчанні, інтелектуальному розвитку, соціально-психологічній адаптації; вивчення та визначення індивідуальних особливостей динаміки розвитку особистості, потенційних можливостей в освітньому процесі, професійному самовизначенні;

профілактика - своєчасне попередження відхилень у розвитку та становленні особистості, міжособистісних стосунках, запобігання конфліктним ситуаціям в освітньому процесі;

корекція - усунення виявлених труднощів соціально-психічного розвитку здобувачів освіти, зниження ризиків проблем адаптації до освітнього середовища, схильності до будь-яких видів залежності та правопорушень, та інших форм девіантної поведінки;

навчальна діяльність - форма активного співробітництва, направлена на удосконалення, розвиток, формування особистості;

консультування - багатофункціональний вид індивідуальної та групової роботи, спрямований на вирішення запитів, з якими звертаються учасники освітнього процесу;

зв'язки з громадськістю - діяльність, спрямована на досягнення взаєморозуміння, співпрацю між окремими особами, колективами, соціальними групами, організаціями, державними органами управління;

просвіта - формування психологічної та соціальної компетентності учасників освітнього процесу. [5]

Як і будь-які організації, соціально-психологічні та психологічні служби мають свої принципи, а саме:

- Доступність психологічних і соціально-педагогічних послуг для всіх здобувачів освіти. Цей принцип має на увазі побудову таких організаційних моделей соціально-психологічної служби, які б мали змогу забезпечити надання психологічної і соціально-педагогічної допомоги учням, студентам, батькам і педагогічним працівникам незалежно від віку, расової, релігійної або національної приналежності, майнового чи соціального статусу, місця проживання, типу навчального закладу, рівня розумового та фізичного розвитку.
- Принцип науковості означає, що вся діяльність соціально-психологічної або психологічної служби ґрунтується виключно на основі наукових підходів, науковій методології і засадах наукової психології. Методи, методики і технології, які мають застосування в діяльності фахівців соціально-психологічної служби, мають бути науково обґрунтованими, актуальними і надійними. Неприпустимо застосування ненаукових,

містичних, релігійних та будь-яких інших методів або методик, які не пройшли наукової експертизи. Тобто, застосування в роботі телепатії, соціоніки, астрології, біоенергетики та ін. є неприпустимим.

- Принцип розвитку передбачає не тільки розвиток всіх об'єктів психологічного впливу – учнів, студентів, батьків і викладачів, але й удосконалення системи управління, методичного забезпечення, мережі закладів соціально-психологічної та психологічної служби відповідно до чітко поставлених вимог педагогічної практики і реформування системи освіти загалом.

## **1.2. Історія виникнення соціально-психологічних та психологічних служб в системі освіти та їх функціонування в Українських та закордонних ЗВО.**

Історія становлення психологічної служби ЗВО бере свій початок в радянський період, першою такою службою прийнято вважати психологічну службу створену в 1977 році на базі Казанського державного університету ( далі «КДУ») при кафедрі педагогіки і психології під керівництвом Н.М.Пейсахова. Її мета і завдання базувалися на формуванні і розвитку у студентів потреби і навиків самоврядування та контролю в освітньому процесі на всіх психологічних рівнях, а саме:

- відносин (міжособистісні взаємовідносини між викладачем і студентом та безпосередньо між студентами в спільній діяльності);
- поведінки (індивідуальна і колективна поведінка всіх здобувачів освіти)
- діяльності (конкретно учбова діяльність та її психологічна проблематика);
- психічних станів ( окремо кожного з учасників учбового процесу).

Ці рівні визначали саме зміст і форми роботи психологічної служби в той часовий відрізок в КДУ.

Положення про психологічні служби в системі освіти України було затверджене міністерством юстиції у 1999-му році та реформоване у 2014-му та 2018-му роках, та на сьогодні діяльність таких служб підпорядковується Конституції України.

Якщо поділяти всю історію розвитку психологічних та соціально психологічних служб України на умовні етапи, то таких можна виділити шість:

- I. Доорганізаційний етап (кінець XIX – початок XX ст.). Особливістю цього етапу є напрацювання методик практичної роботи психолога та розуміння необхідності його постійної практичної роботи у закладах, установах, підприємствах. В цей час зароджується ідея про необхідність постійного психологічного супроводу нововведень у різних сферах суспільного життя. На початку своєї історії реалізація таких нововведень здійснювалась шляхом створення товариств, спілок та професійних асоціацій.
- II. Організаційний (20–30 рр. XX ст.). Наприкінці 20-х років свій початок бере створення безпосередніх служб у державних установах – лабораторії наукової організації праці на виробництві, педологічні служби в системі освіти, охорони здоров'я, на транспорті, відділення, відділи та інститути у системі вищої освіти та навіть відповідні лабораторії у збройних силах і органах внутрішніх справ.
- III. Адміністративна заборона; існування окремих елементів (30-ті – 80-ті роки). Цей етап обумовлений створенням і всевладдям радянської адміністративної системи яка не передбачала ніяких інших методів роботи з людьми крім адміністративно-ідеологічних. В радянській системі окрема людина розглядалась як елемент єдиного державного механізму і, тому, індивідуальний підхід визначався як неактуальний та непотрібний. У повоєнні роки, поступово, в основному під впливом технічної революції та умовами протистояння з «капіталістичним світом», виникла необхідність врахування «людського фактору» в роботі технічних систем, – атомні електростанції, літаки, зброя різних видів, системи наведення і т.п. У

зв'язку з такою необхідністю в окремих, як правило – «закритих», установах виникають відповідні лабораторії і відділи. Поступово відроджуються ергономіка, психологія праці, спортивна, клінічна і юридична психологія.

IV. Відродження або другий доорганізаційний етап (1985–1991 рр.). Цей етап пов'язаний з відходом від радянської адміністративно-політичної системи. Поступово держава втрачає важелі управління суспільними процесами, відкриваються кордони, знову виникає плюралізм суспільної думки. У цей час знову відроджуються ідеї про необхідність психологічного забезпечення суспільних процесів, про індивідуальний підхід до кожної особистості, про врахування і використання внутрішнього потенціалу людини на виробництві та суспільному житті. Знову постає питання про необхідність створення психологічних служб. З'являються проекти та деякі законодавчі акти, що кладуть початок створенню психологічних служб в нових історичних умовах.

V. Другий організаційний етап (1991 – 2004 рр.). Початок цього етапу ознаменовано здобуттям Україною незалежності та необхідністю створення самостійної держави. У цей період було розпочато створення відомчих психологічних служб та громадських спілок, товариств і комерційних організацій, що надають психологічні послуги. Так, у 1990 році було створено Товариство психологів України, у 1991 році започатковано психологічну службу в системі освіти, у 1993 – психологічну службу в збройних силах, у 1994 році – створено мережу центрів соціально-психологічної реабілітації населення, що постраждало внаслідок Чорнобильської катастрофи, у 1998 – психологічну службу в органах внутрішніх справ. При цьому вибухоподібно зросла кількість вищих навчальних закладів, як приватних, так і державних, що здійснюють підготовку психологів, соціальних працівників і соціальних педагогів. Постає нагальна необхідність методичного забезпечення і теоретичного осмислення діяльності психологічних служб. При всіх, притаманних цьому

періодові, коливаннях і нестійкості 93 2. Історія розвитку психологічних служб в Україні психологічних структур (одні відкривались, інші – закривались або перепрофілювались) головним результатом можна вважати законодавче оформлення діяльності психологічних служб, унормування статусу їх працівників, визначення функцій і повноважень.

VI. сталий розвиток (2004 – т.ч.). Самий початок XXI століття ознаменований для практичних психологів сталим розвитком психологічних та соціально-психологічних служб. Практично усі відомчі психологічні служби пройшли період юридичного і організаційного оформлення, визначення змісту і основних завдань своєї діяльності, побудови організаційних структур та системи підвищення кваліфікації і атестації спеціалістів. [6]

Якщо охарактеризувати сучасний стан розвитку психологічної служби системи освіти в Україні було б доречним виділити ряд основних тенденцій, які можна спостерігати останні роки:

- Запущені процеси децентралізації, що відбуваються у державі, на сьогодні породжують низку питань щодо оптимізації науково-методичного забезпечення діяльності фахівців служби.
- Збільшення кількості працюючих у службі практичних психологів, соціальних педагогів і методистів обласних, районних (міських) центрів психологічної та соціально-психологічної служб. Водночас збільшення чисельності свідчить про розуміння керівниками освіти і вчителями про необхідність соціально-психологічного забезпечення навчально-виховного процесу.
- Проблемою стає методична неузгодженість. Спеціалісти соціально-психологічної служби у своїй діяльності застосовують різні види методик, іноді вони недостовірні або невисокої якості. Причиною цьому можна вважати відсутність затвердженої системи ліцензування перевірених та дієвих психологічних послуг та спеціалістів що їх надають.

- Невисокий рівень готовності випускників ЗВО до практичної роботи безпосередньо у закладах освіти. В цьому аспекті актуальним є оновлення та вдосконалення змісту, методів і форм професійної підготовки майбутніх практичних психологів та фахівців соціальної роботи. Важливим є пошук шляхів формування професійно важливих навичок особистості майбутнього фахівця у тому числі і через систему практики.

У системі освіти України діє психологічна служба, що забезпечує своєчасне і систематичне вивчення психофізичного розвитку здобувачів освіти, мотивів їх поведінки і діяльності з урахуванням вікових, інтелектуальних, фізичних, гендерних та інших індивідуальних особливостей, сприяє створенню умов для виконання освітніх і виховних завдань закладів освіти.

Соціально-педагогічний патронаж у системі освіти сприяє взаємодії закладів освіти, сім'ї і суспільства у вихованні здобувачів освіти, їх адаптації до умов соціального середовища, забезпечує консультативну допомогу батькам. Соціально-педагогічний патронаж здійснюють соціальні педагоги.

Якщо казати про досвід створення та функціонування соціально-психологічних та психологічних служб в країнах Європи, то, безумовно, він відрізняється від Українського. В той час, як в Україні у своїй діяльності вони не виходять за межі вузьковідомчих інтересів, а їхня робота ніким не координується. При цьому безліч гострих соціально-психологічних проблем залишаються поза увагою як суспільства взагалі, так і фахівців, оскільки «не вкладаються» у відомчі нормативи або не відповідає пріоритетам діяльності того чи іншого відомства. Управління психологічною службою системи освіти здійснюється по двох лініях: адміністративній і методичній. Отже, кожен працівник і підрозділ служби мають подвійне підпорядкування – адміністративно вони підпорядковуються керівнику закладу або органу управління освітою відповідного рівня (директору школи, ректору вищого навчального закладу, завідувачому районним відділом освіти, директору

департаменту освіти і науки області), методично – керівнику психологічної служби району (міста), області.

Основним працедавцем для психологів освіти в країнах Європи є державна або місцева влада, а також національні органи управління освітою. Психологічні служби знаходяться під патронатом держави, навіть якщо вони функціонують у приватних освітніх установах. Короткий огляд організації психологічної служби за кордоном свідчить, що в більшості країн діяльність психологічної служби строго регламентована і регулюється законодавством і різними нормативними документами, розробленими професійними співтовариствами психологів. Як правило, є перелік національних стандартів, що відносяться до практичної діяльності і освіти фахівців психологічної служби.

### **Висновки до розділу 1**

Соціально-психологічна служба при закладах вищої освіти – це необхідна складова системи освіти, яка працює з метою виявлення та вирішення проблем, які можуть виникати та виникають у здобувачів освіти. Соціально-психологічні та психологічні служби при закладах вищої освіти надають послуги психологічної діагностики та наукової аналітики. Беруть на себе створення анкет та проведення опитувань з виявлення проблем адаптації до навчання в університеті; проводять психологічні методики з метою вивчення особливостей розвитку здобувачів освіти а також проводять психологічне тестування з метою вивчення та налізу стану професійної самоідентифікації студентів. В своїй роботі фахівці та волонтери, які залучені до роботи соціально-психологічних служб використовують тренінгові технології.

Важливим підпунктом функціонування соціально-психологічних та психологічних служб є профорієнтація – мається на увазі підготовка

студентів, проведення професійної діагностики, консультацій не лише для студентів, але й для старшокласників міста та області.

Соціально-психологічна служба надає можливість психологічної просвіти, тобто проведення лекцій і консультацій з базових питань, які цікавлять студентів. В основу діяльності також входить кризове консультування, проведення тренінгів для всіх бажаючих студентів, психологічних консультацій для студентів, які перебувають у кризових станах, за необхідності перша психологічна допомога; тренінгів із студентами щодо профілактики стресу, травматичного стресу. Також присутня сімейна психологія адже у більшості студентів, так чи інакше, виникають проблеми з батьками та родичами і тут на допомогу також приходять соціально-психологічна служба - проведення психологічних консультацій та тренінгів для студентів, спрямованих на підвищення психологічної грамотності, яка в майбутньому допоможе їм вирішувати сімейні проблеми, допомога в усвідомленні та виробленні ефективної взаємодії у стосунках всередині сім'ї.

Проаналізувавши все вищесказане можна однозначно ствердити, що соціально-психологічна та психологічна служба невід'ємна частина освітньо-виховного процесу. В Україні ця система потребує вдосконалення та модернізації, але за умови якісного розвитку системи соціально-психологічних служб в закладах вищої освіти України стане можливим забезпечення всіх учасників освітнього процесу якісною соціально-психологічною підтримкою, яка необхідна студентам як під час освітнього процесу, так і за його межами.

Така якісна соціально-психологічна робота з молоддю може дозволити в майбутньому покращити рівень освіти, яку отримують студенти, адже за умови стабільного психологічного стану простіше засвоювати нову інформацію, може попередити прояви девіантної поведінки, які часто проявляються у людей, як раз-таки студентського віку.

## РОЗДІЛ II. КОНТЕНТ-АНАЛІЗ ТА ІНТЕРПРЕТАЦІЯ РЕЗУЛЬТАТІВ ДОСЛІДЖЕННЯ

### 2.1. Методи дослідження та опис вибірки.

Методика дослідження – це система правил використання методів, прийомів та способів для проведення будь-якого дослідження. Свідоме застосування науково обґрунтованих методів слід розглядати як найсуттєвішу умову отримання нових знань. Дослідник, який добре знає методи дослідження і можливості їх застосування, витрачає менше зусиль і працює успішніше, ніж той, хто у своєму дослідженні спирається лише на інтуїцію або діє за принципом «спроб і помилок».

Для свого дослідження ми обрали методику контент аналізу та створили кодувальну таблицю.

Контент аналіз – стандартна методика дослідження в галузі суспільних наук предметом якої є аналіз змісту текстових масивів і комунікативної кореспонденції (коментарів, форумів, електронного листування, статей тощо). Контент-аналіз, як вже було зазначено вище - це стандартна методика якісно-кількісного аналізу змісту документів з метою виявлення або виміру різних фактів і тенденцій, зафіксованих у цих документах. Особливість контент-аналізу полягає у вивченні документів за їх соціальним контекстом. Водночас його можна використовувати як основний метод дослідження (як, наприклад, зробила я, для створення певної статистики), паралельний, у поєднанні з іншими методами (у дослідженні ефективності функціонування засобів масової інформації), допоміжний або 2 контрольний (у педагогіці при класифікації відповідей на відкриті питання анкет).

Варто зазначити, що окрім загальноприйнятого визначення, яке ми вказали вище, є багато експертів які дають своє визначення контент-аналізу, наприклад:

- Бернард Берельсон дає визначення контент-аналізу таке, що – це дослідницька техніка для об'єктивного, системного і кількісного опису наявного змісту комунікації, яка відповідає цілям її дослідника. Це визначення, на сьогодні, вже застаріло оскільки С.О.К – не є вичерпними його ознаками. Деякі повторюють, що ця техніка призначена для оповідань, газетних статей, фільмів, коміксів, публічних промов.
- Теодоре Зеодорсон стверджував, що використовуючи систематичну класифікацію аналітично відокремлених компонентів тексту, що вивчається, таким чином дослідник ідентифікує загальні чи спеціальні теми, які здавалося б, не очевидні для поверхневого огляду, і виявляється здатним судити, наприклад, про характер впливу (умисного \ чи невмисного), який цей текст здійснює на сприймаючих комунікацію.
- Таня Кеплоу розуміє контент-аналіз так, що – це статистичний перелік тем чи образів у письмовому чи усному повідомленні.
- Федотова вважає, що це особлива методична процедура для всіх видів текстів.
- Олдирєва – система методичних прийомів розшифрування змісту тексту.

Один із засновників і головний теоретик контент-аналізу Гарольд Лассвелл стверджував, що головний принцип контент-аналізу заключається в тому, щоб розчленувати, певним чином анатомувати суцільний масив тексту так, щоби кожна найдрібніша одиниця аналізу несла у собі якості одного цілого, і на підставі конкретної переваги тих або ж інших стверджень виявити певні тенденції розвитку. Інакше кажучи, Г.Лассвелл за принцип виділив саму процедуру контент-аналізу.

Російський дослідник Миколай Алексєєв, а пізніше і Т.А. Жарікова виділяли наступні принципи контент-аналізу, а саме: «а) сходження від тексту до позатекстової реальності (маючи на увазі соціальну дійсність у її різноманітності, а не лише до джерела); б) строгість та достовірність дослідження»

Метод контент-аналізу широко використовувався в епоху інформації, але історія методу не обмежується епохою автоматизації обробки текстів. На відміну від інших методів вивчення документів, контент-аналіз може «підігнати» зміст документа до соціального контексту, розуміючи його як форму репрезентації та оцінки суспільного життя. «Пристосування» файлу до досліджуваної проблеми визначає:

- те, що вже було дано до нього і відображене в ньому,
- існувало лише в ньому
- результат, суть того, що сприймає реципієнт.

Обґрунтованість (відповідність законам і поняттям дослідження), надійність (те саме, що й обґрунтованість), валідність (залежить від репрезентативності вибірки). Тобто кожен наступний вчений користуючись цією методикою має отримати такі самі результати, розходження не може перевищувати 5%, тобто коефіцієнт кореляції 0,05. існує три рівня контент-аналізу:

1. вивч.змісту без виходу за його межі;
2. співвідношення змісту й об'єктивних даних;
3. аналіз співвідношення змісту з характеристиками та процесами в комунікаторі й реципієнті, прогнозування ефектів повідомлень;

**Валідність контент-аналізу.** Вона залежить від правильного підбору одиниць дослідження. Вони мають бути обрані так, щоб у результаті квантифікації являли собою повний зріз змісту на дану тему.

**Інтерпретація висновків.** з одних і тих самих результатів, різні люди роблять часто цілком протилежні висновки. Для порівняння вивчення однією і тієї ж проблеми різними методами.

**Вибірка.** Сукупність документів може бути такою великою, що не можна вивчати її всю. Ось тут і постає проблема вибірки. тобто тих представників, які дали уяву про всю сукупність документів.

На думку соціологів (Шапіро, Маркофф Вейтман та ін.), контент-аналіз, інакше кажучи, можна розуміти як «кодування тексту», оскільки він має на

увазі отримання кількісної інформації про зміст документа саме на основі його кодування. Сутність контент-аналізу базується на тому, щоб систематизувати інтуїтивні відчуття, аби їх можна було візуалізувати та перевірити, а також розробити методологію, яка цілеспрямовано збирає текстові поняття, на яких базуються ці відчуття. За допомогою цієї техніки дослідники не лише можуть організувати свої почуття та зробити більш обґрунтовані висновки, вони навіть можуть дізнатися більше з тексту, ніж каже автор, оскільки певні теми чи особливості, формальні елементи чи структури в тексті Система повторює те, що автори може не зрозуміти, і якимось пояснюється дослідником. Справді основною відмінністю контент-аналізу є не лише його претензія на «системність» і «об'єктивність» у багатьох визначеннях (які притаманні іншим методам аналізу тексту), а й у його кількісній природі.

Контент-аналіз — це перш за все кількісний метод оцінки окремих компонентів тексту, який може бути доповнений різними якісними класифікаціями та виявленням певних структурних закономірностей. Опираючись на це, найбільш вдалим визначенням контент-аналізу прийнято вважати таке, що: контент-аналіз - систематична чисельна обробка, оцінка та інтерпретація форми та змісту джерел інформації. З точки зору лінгвістів та фахівців ІТ сфери, контент-аналіз є класичним прикладом застосування інформаційного аналізу тексту, тобто виявлення інформації про компоненти, що цікавлять дослідників, і структурування її у форму, яка полегшує подальший аналіз.

Ми досліджували роботу соціально-психологічних та психологічних служб університетів України, тому для свого дослідження ми обрали методіку контент аналізу. Ми вирішили відмовитись від анкетованого опитування респондентів, а натомість зібрати наявну інформацію з офіційних сторінок у соціальних мережах або звітів на офіційних сайтах, проаналізувати зібрані дані та базуючись на них створити порівняльну таблицю. Створивши таблицю контент-аналізу ми змогли чітко прослідкувати необхідні закономірності,

виявити проблеми та пробіли в організації роботи таких служб для подальшої роботи та висновків.

Нашу вибірку склали 25 закладів вищої освіти, коли ми обирали ЗВО ми керувались, перш за все, академічним рейтингом університетів України за 2021 рік, їх розташуванням (принципово було зібрати вибірку з університетів всієї України, тобто принаймні 1 область - 1 університет) та розвиненість кафедри психології в цих університетах. Таким чином нашу вибірку склали такі заклади вищої освіти:

- КНУ ім. Тараса Шевченка
- Національний педагогічний університет ім. Драгоманова
- МНУ ім. Сухомлинського
- ЧНУ ім. Петра Могили
- Київський університет ім. Бориса Грінченка
- Чернівецький національний університет
- Львівський університет ім. Франка
- НАУ
- Ужгородський національний університет
- НТУ “Дніпровська політехніка”
- ДНУ ім. Гончара
- ЗУНУ
- Сумський національний аграрний університет
- НМУ ім. Богомольця
- НУХТ
- Одеський національний університет
- ЧНУ ім Хмельницького

Також ми вивели список кодувальних слів, за якими і здійснювалось дослідження, а саме:

- Соціально-психологічна служба
- Психологічна служба

- Психологічна підтримка
- Гаряча лінія
- Індивідуальна консультація
- Запит на допомогу

Саме за цими кодувальними словами здійснювався збір інформації, оскільки наша методика контент-аналізу, ми збирали всі дані із відкрити джерел, а саме:

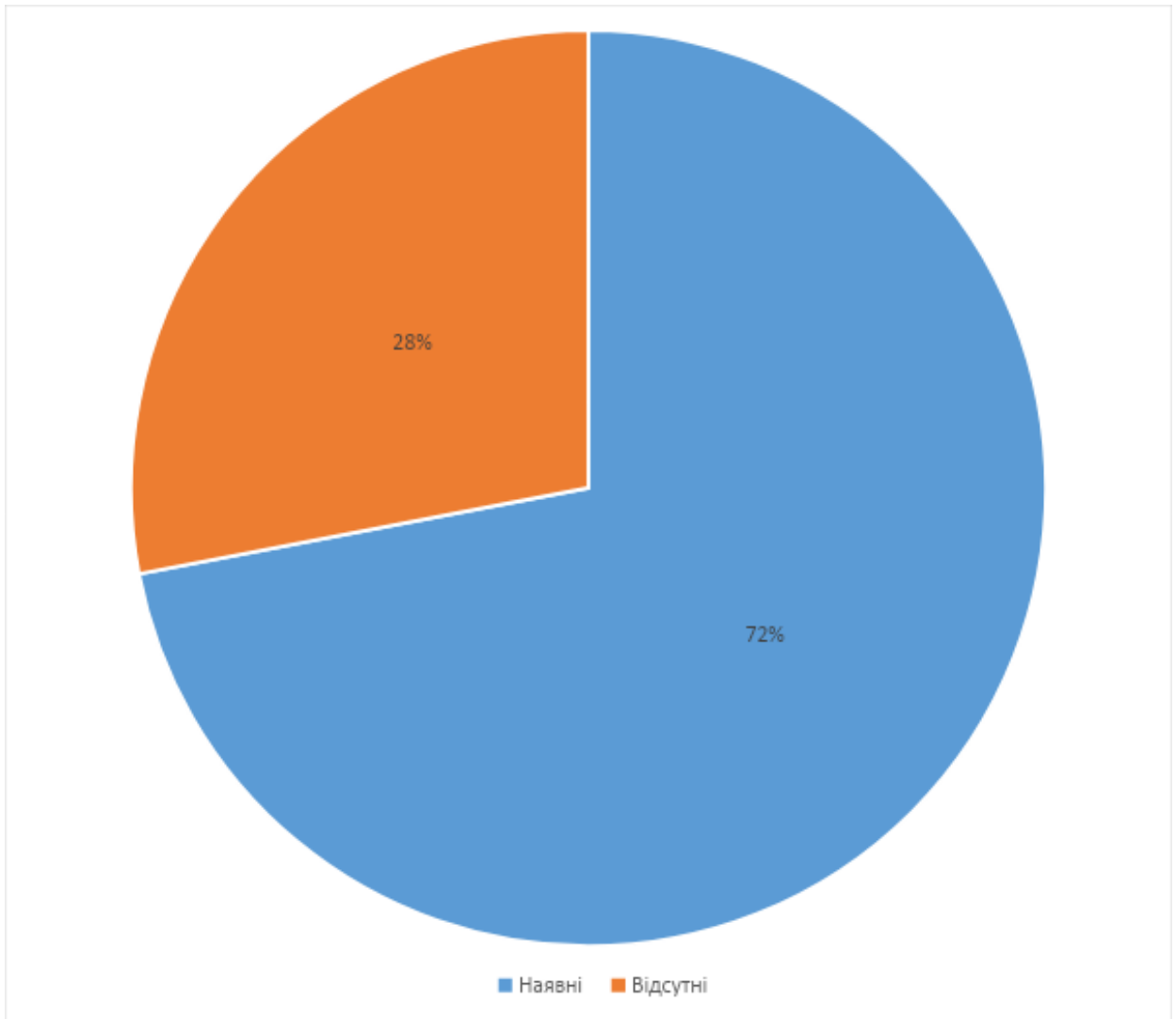
- Офіційні звіти на сайтах ЗВО (або на окремих сайтах соціально-психологічних служб, якщо такі були)
- Пости на офіційних сторінках соціально-психологічних служб у соціальних мережах ( офіційні сторінки Facebook)
- Актуальні контакти на сайтах (таким чином могли безпосередньо зв'язатись із представниками соціально-психологічних або психологічних служб для отримання детальної інформації)

Таким чином ми зібрали необхідні дані. Варто зазначити, що у список вибірки не увійшли університети в яких немає соціально-психологічної або психологічної служби, або ж дані про наявність таких не було знайдено.

## **2.2. Інтерпретація результатів проведеного дослідження.**

Перш за все збирались дані по базовій наявності соціально-психологічних та психологічних служб в університетах. Отриманий результат показав, що в 28% закладів вищої освіти такі служби взагалі відсутні (див. Діагр 2.1).

**Відсоткове співвідношення наявності та відсутності соціально-психологічних та психологічних служб** *Діаграма 2.1*

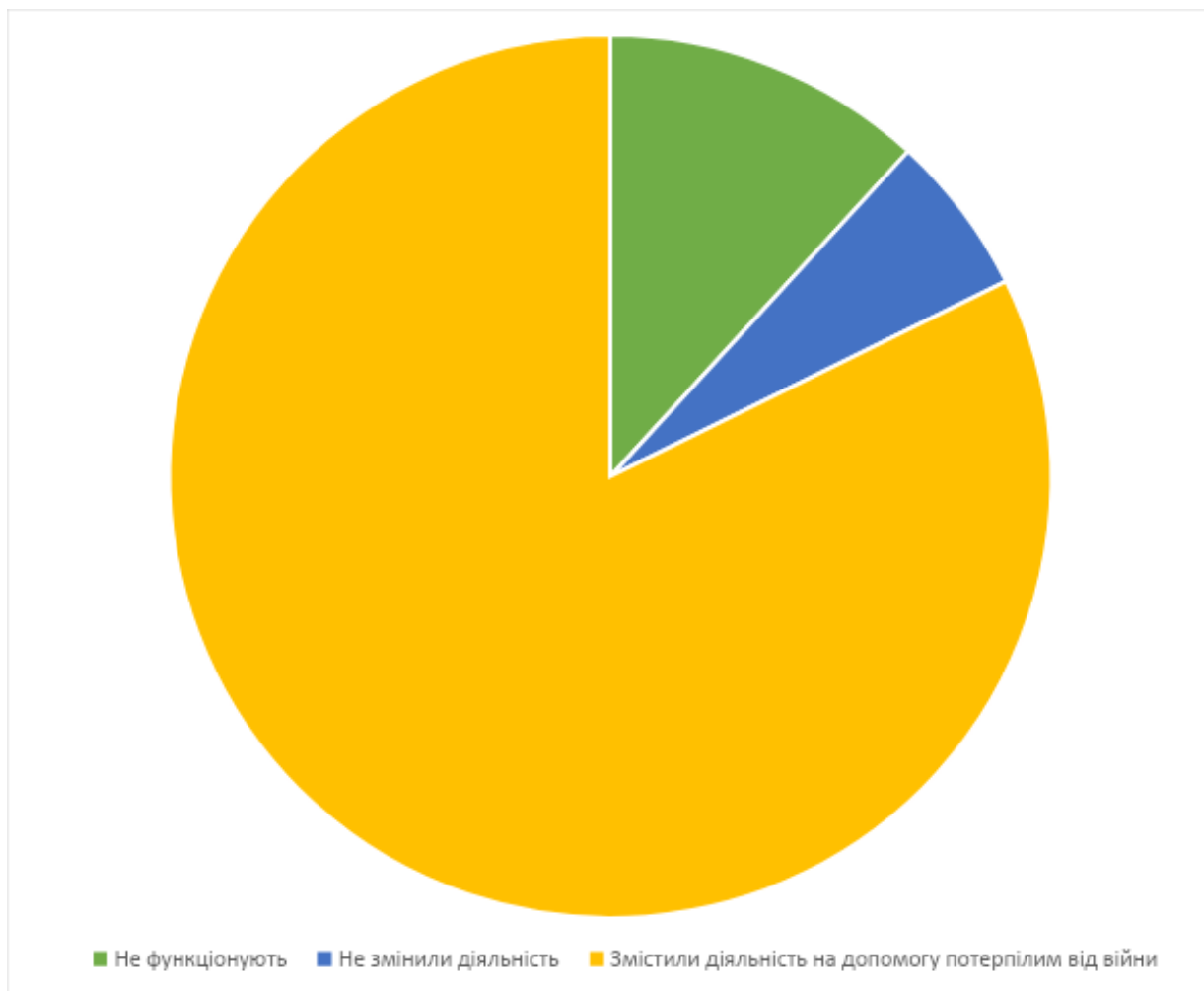


На даній діаграмі можемо спостерігати відсоткове відношення даних, де ми маємо 72% ( 17 ЗВО) закладів вищої освіти, в яких наявні та працюють соціально-психологічні або психологічні служби та 28% ( 8 ЗВО) закладів, де такі служби відсутні або дані про такі у відкритих джерелах не було знайдено.

Таким чином, подальший контент-аналіз базувався на інформації, яку вдалось зібрати з даних, представлених 17-тю навчальними закладами.

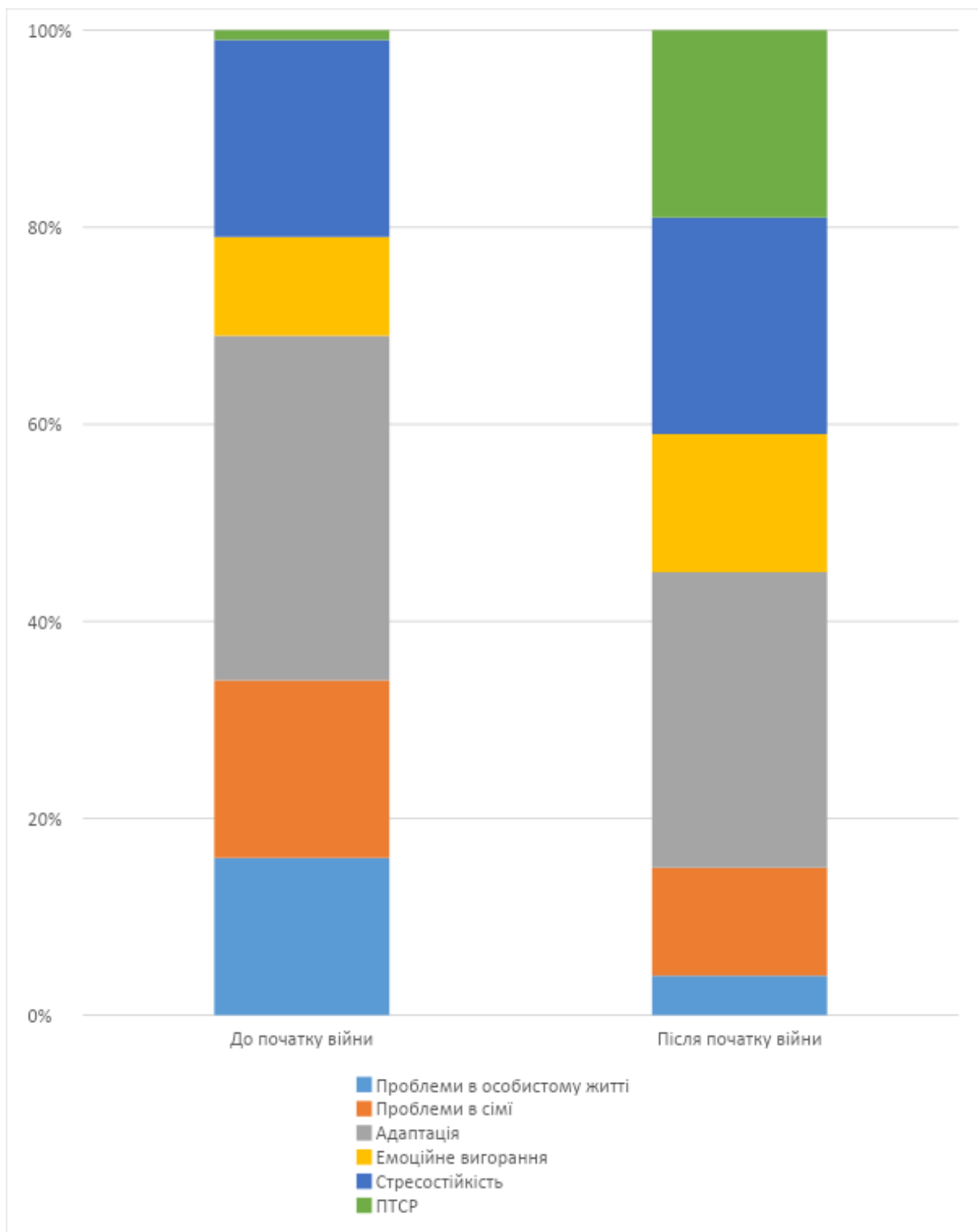
Основною метою було порівняти діяльність соціально-психологічних та психологічних служб у довоєнний час та зараз. Проаналізувавши всі зібрані дані ми зробили висновок, що більшість соціально-психологічних та психологічних служб університетів сконцентрували свою роботу саме на допомогу постраждалим від наслідків війни (див. Діагр 2.2).

## Зміна курсу роботи та функціонування соціально-психологічних та психологічних служб ЗВО *Діаграма 2.2*



Як ми бачимо, за даними, 82% соціально-психологічних служб продовжують функціонувати в закладах вищої освіти, направивши основну свою діяльність на допомогу постраждалим від війни. 12% на сьогодні не функціонують, в основному це соціально-психологічні служби закладів вищої освіти на сході України, де організувати зараз якісне функціонування таких вкрай важко. 6% не змінили напрямок своєї діяльності, та продовжують працювати по тому ж вектору, що був заданий ще до війни.

**Основні напрямки роботи соціально-психологічних служб ЗВО до та після початку війни *Діаграма 2.3***



Аналізуючи дані з Діаграми 2.3 можна побачити відсоткове співвідношення напрямків діяльності до початку війни та після. Основні напрямки роботи, які були до початку війни та зазнали змін після її початку це:

- Проблеми в особистому житті – до початку війни соціально-психологічні та психологічні служби практично всіх ЗВО проводили регулярні онлайн та оффлайн консультації та лекції щодо проблем, які найчастіше виникають у молоді в особистому житті (стосунки з друзями та одногрупниками, романтичні стосунки та ін). Після початку повномасштабного вторгнення очевидно ця тенденція пішла на спад, пріоритети змістилися – зараз молодь не так стурбована, наприклад, проблемою пошуку другої половинки, в результаті чого з показника в 16%, зараз увагу цьому приділяють лише у 4% випадків.
- Проблеми в сім'ї – проблематика сімейних стосунків для студентів завжди була дуже актуальним напрямком. Тому до початку війни їй в середньому приділялось 18% від всіх лекцій та проектів, на сьогодні ж цей показник впав 11%. Варто відмітити, що незважаючи на те що відсоток уваги цій проблематиці впав, спеціалісти соціально-психологічних служб все одно працюють та надають допомогу в цьому напрямку, оскільки в наслідок війни багато студентів, які жили окремо (знімали майно, жили в гуртожитку) були змушені повернутись додому та проживають наразі з родичами.
- Адаптація – в першій категорії («До початку війни») мається на увазі питання адаптації до нової системи навчання або нового колективу в університеті, в той час як в другій категорії («Після початку війни») вже йдеться про більш глобальне розуміння адаптації, наприклад тема адаптації зрушилась в сторону адаптації біженців або ж адаптації до умов життя під час воєнного стану, тому в даному випадку відсоток роботи в цьому напрямку впав не сильно – до початку війни він складав 35% від загального, на сьогодні це 30%.
- Емоційне вигорання – як до, так і після початку повномасштабного вторгнення проблема емоційного вигорання була не останньою в списку тих, з якими працювали та продовжують працювати в соціально-психологічних та психологічних службах. Тут схожа

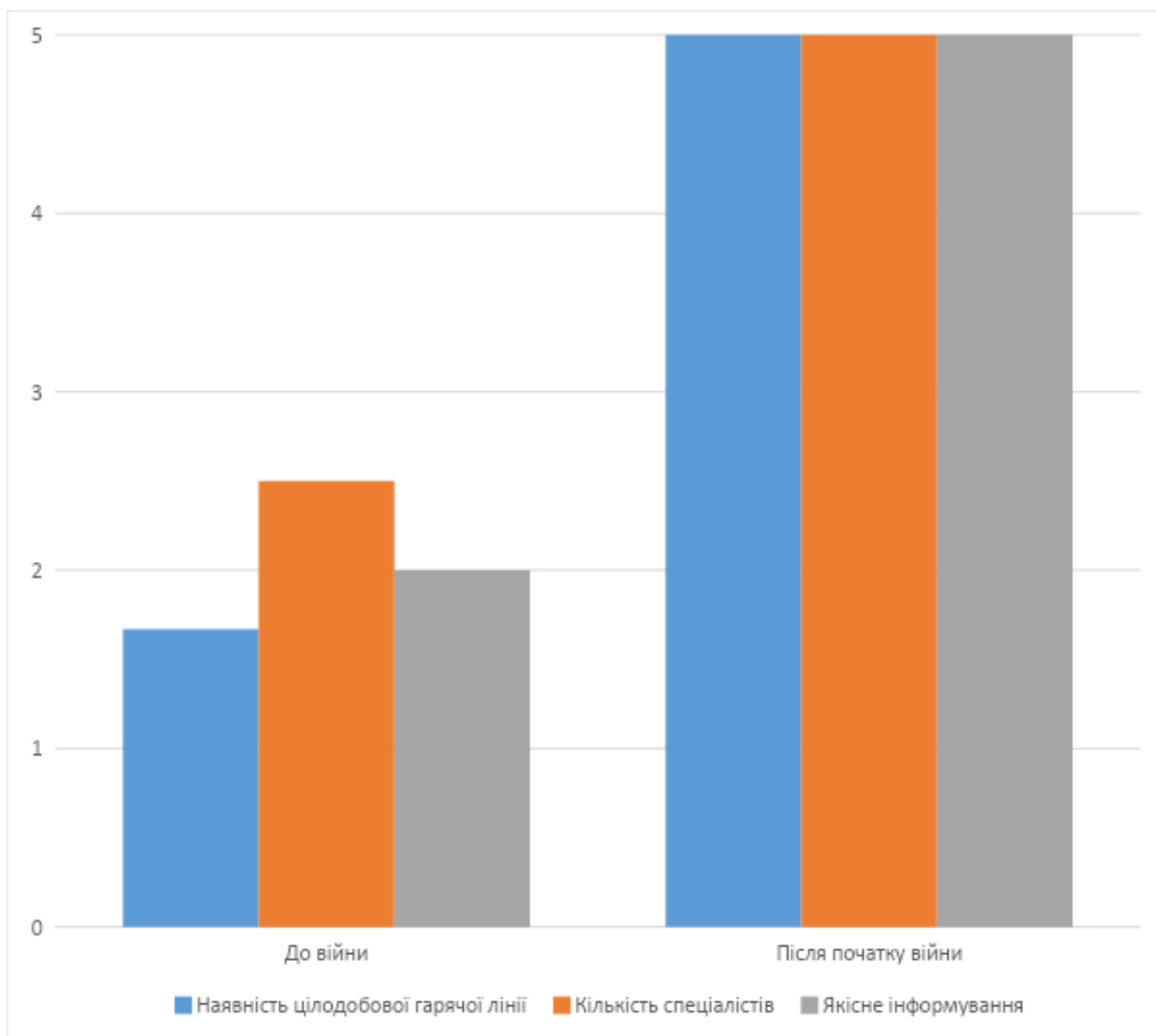
тенденція, як і з попереднім пунктом: в першій категорії («До початку війни») малось на увазі емоційне вигорання від навчального процесу або проблем з новим колективом, в другій категорії («Після початку війни») мова вже йде про емоційне вигорання від невідомості, невпевненості в майбутньому та абсолютній відсутності ресурсу для працездатності. Тому, аналізуючи діаграму ми можемо сказати, що відсотковий показник виріс з 10% до 14%.

- Стресостійкість – стрес присутній в житті практично кожної людини, а особливо практично всіх учасників освітнього процесу: великий об'єм роботи, яку необхідно виконати, нові соціальні контакти та новий ритм життя. Зараз до цих пунктів додається, звісно, стрес від умов життя під час воєнного стану, нерозуміння як будувати своє професійне майбутнє далі та ін. Оскільки, як вже було зазначено вище, проблема стійкості до стресу була актуальна завжди, на сьогодні показник зріс не сильно – з 20% до 22%.
- ПТСР – до початку війни практично ні одна соціально-психологічна служба не працювала, оскільки просто не було в цьому потреби, але після початку війни показник з 1% зріс до, рекордних, 19%, оскільки велика кількість студентів залишалась довгий час в містах, де проводились активні бойові дії. Оскільки молоді з цим розладом зараз дуже багато соціально-психологічні служби намагаються максимально допомогти таким студентам та приділяють багато уваги саме для роботи в цьому напрямку.

Війна стала основною повісткою для кожного, для студентів та їх батьків в тому числі, тому більшість соціально-психологічних служб змістили центр уваги на роботу саме з наслідками війни. Більшість служб перейшла в режим індивідуальних консультацій та індивідуальної психологічної підтримки, віддаючи перевагу саме індивідуальній роботі замість групових консультацій та тренінгів, хоча групові онлайн консультації не зникли повністю, їх стало значно менше.

Варто зазначити, що результатами дослідження також стали помітні позитивні зрушення в активізації ефективної та оперативної допомоги (див. Діагр 2.4).

**Основні категорії покращення якості роботи соціально-психологічних служб у вищих навчальних закладах України** *Діаграма 2.4*



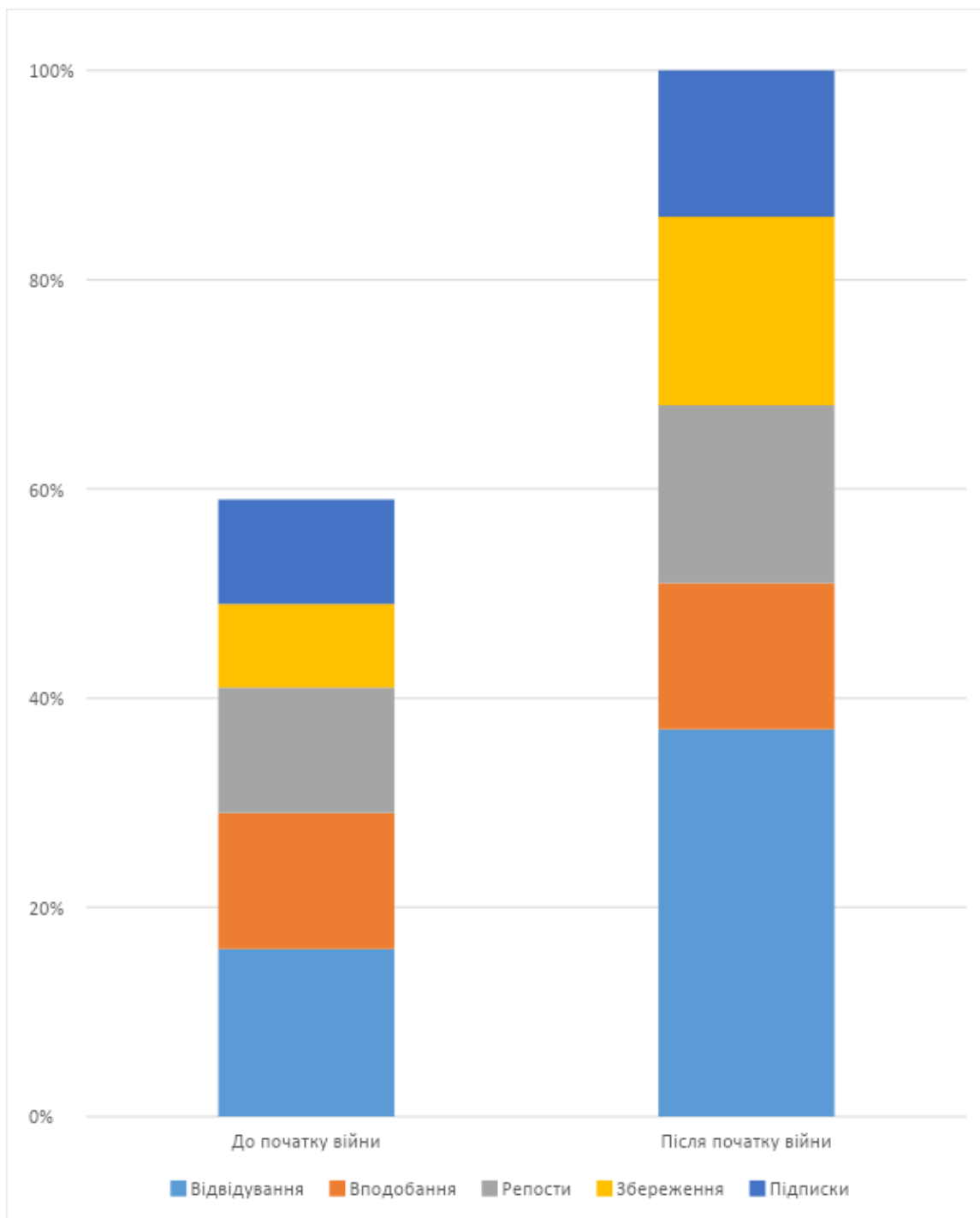
В діаграму ми вирішили винести 3 основних категорії:

- Наявність цілодобової гарячої лінії – інформацію про наявність такої до початку війни я змогла знайти лише на ресурсах лише 4-х вузів (коефіцієнт в діаграмі – 1,6), після початку повномасштабного вторгнення показник зріс до 12-ти ЗВО (коефіцієнт в діаграмі – 5 як макс.).

- Кількість спеціалістів – середня кількість практикуючих психологів та/або фахівців соціальної роботи, які склали штат соціально-психологічних або психологічних служб ЗВО до початку війни – 3 (коефіцієнт в діаграмі – 2,5), в той час, як після середній показник зріс до 6-ти спеціалістів в середньому (коефіцієнт в діаграмі – 5 як макс.).
- Якісне інформування – оскільки збирати інформацію ми почали до 24-го лютого, ми мали можливість порівняти стан опису сайтів вищих навчальних закладів та конкретно розділів соціально-психологічних служб а також продивитись пости в соціальних мережах, довоєнного часу та зараз. Варто зазначити, що якість та розгорнутість інформації, яка викладена на офіційних ресурсах помітно змінилась в кращу сторону. Наприклад повний перелік дійсних контактів, актуальних подій та інструкцій була на ресурсах 6-ти ЗВО (коефіцієнт в діаграмі – 2), в той час як на початок квітня більшість ресурсів зазнали редагування та необхідна інформація для контакту з представниками соціально-психологічних служб була викладена на ресурсах вже 15-ти ЗВО (коефіцієнт в діаграмі – 5 як макс.).

Окрім того, що соціально-психологічні та психологічні служби активізували свою роботу, та, як не дивно, ті, які не припинили своє функціонування через війну, зараз працюють чіткіше та ефективніше, збільшився і попит на послуги, які надають ці служби. Такий висновок можна зробити проаналізувавши дані активності на офіційних сторінках та сайтах соціально-психологічних та психологічних служб (Див Діагр 2.5).

**Дослідження активності на відкритих ресурсах соціально-психологічних та психологічних служб ЗВО. Діаграма 2.5**



Виходячи із зібраних даних, активність на офіційних сторінках в соціальних мережах та сайтах соціально-психологічних служб вищих закладів освіти зросла майже на 40%. Отже нинішній показник активності ми беремо за максимальний – 100%, таким чином показник активності у довоєнний час становить 60% від останнього. Основними критеріями за якими ми оцінювали рівень активності стали:

- Відвідування – основний показник, який показує зацікавленість аудиторії, це відсоток відвідувань сторінки або сайту соціально-психологічної або психологічної служби. Не дивлячись на те, що служби функціонували і до початку війни відсоток відвідування їх офіційних ресурсів зріс більше ніж в 2 рази – від 16% до 37%, таким чином ми можемо зробити висновок, що аудиторія соціально-психологічних служб розширилась, адже здобувачам освіти зараз вкрай необхідна психологічна підтримка з огляду на невизначеність їх майбутнього та перебування в стані константного стресу.
- Збереження – мається на увазі кількість збережень постів в соціальних мережах. Цей показник так само зріс більше ніж в 2 рази – з 8% до 18%, з чого можна зробити висновок, що аудиторія, яка відвідує офіційні сторінки в соціальних мережах зацікавлена матеріалом, який там викладають, а тому зберігає доступні матеріали для подальшої роботи та взаємодії з ними.
- Вподобання – кількість вподобань також зросла, хоча і незначно – від 13% до 14%, з чого можна зробити висновок, що аудиторія не концентрується на відмітках «Подобається» так сильно, але зважаючи на те, що охоплення зросло, а відсоток вподобань не став меншим можна сміливо сказати, що аудиторія все одно проявляє актив, а тобто зацікавлена в роботі.
- Репости – досить важливий, на мою думку, показник, оскільки саме кнопка «Поділитися» дозволяє розповсюдити інформацію про роботу та проекти соціально-психологічних служб, тим самим залучити ще більше нової активної аудиторії, яка далі так само буде розповсюджувати інформацію про можливість отримати соціально-психологічну підтримку та допомогу студентам. Відсоток зріс з 12% до 17%, тобто майже в півтора рази, що показує, знову ж, зацікавленість аудиторії не лише в особистому вирішенні проблеми, але й в розповсюдженні інформації для інших.

- Підписки – пункт, який свідчить про намір аудиторії отримати не разову допомогу, а слідкувати за роботою соціально-психологічних служб довгий час. Відсотковий показник зріс від 10% до 14%, що є досить хорошим результатом.

## **Висновки до розділу 2**

Підсумовуючи все сказане можна зазначити, що метод контент-аналізу — це якісно-кількісний метод аналізу документів та збору інформації, який можна охарактеризувати об'єктивністю висновків та чіткістю послідовності процедури та полягає у кількісному вираженні якісних ознак тексту з подальшою розгорнутою інтерпретацією результатів. Предметом дослідження контент-аналізу можуть виступати як проблематика соціальної дійсності, які висвітлюються або навпаки приховуються у документах, так і безпосередньо внутрішні закономірності самого об'єкта дослідження яке проводиться.

Для того аби проаналізувати процеси та те як вони змінились після початку війни ми вибрали саме методику контент-аналізу, адже вона найкраще підходить для кількісного збору інформації та її якісного

аналізу, в подальшому створювались порівняльні таблиці, результати аналізу даних яких ми ілюстрували у вигляді діаграм та гістограм.

Результати проведеного дослідження однозначно показали як воєнний стан та війна безпосередньо вплинули на роботу та функціонування соціально-психологічних та психологічних служб закладів вищої освіти. Ми виявили, що більшість соціально-психологічних служб змістили свій центр уваги саме на психологічну допомогу та підтримку студентів в питаннях наслідків війни, а також виявили які напрямки зараз функціонують активніше з огляду на актуальну ситуацію та запити здобувачів освіти.

Проаналізували, що попит на послуги соціально-психологічних служб закладів вищої освіти помітно зріс та як це вплинуло на активізацію вдосконалення роботи таких служб задля найефективнішого та своєчасного

надання необхідної соціально-психологічної допомоги потребуючим цього студентам.

## **РОЗДІЛ III. ФАХІВЕЦЬ СОЦІАЛЬНОЇ РОБОТИ В СОЦІАЛЬНО-ПСИХОЛОГІЧНІЙ СЛУЖБІ ЗВО ТА ПРОГРАМА ВДОСКОНАЛЕННЯ РОБОТИ СОЦІАЛЬНО-ПСИХОЛОГІЧНИХ СЛУЖБ**

### **3.1 Функції фахівця соціальної роботи в психологічній та соціально-психологічній службі ЗВО**

Виділяють 10 основних функцій соціального працівника:

- діагностична
- прогностична
- правозахисна
- організаційна
- профілактична
- соціально-медична
- соціально-педагогічна
- технологічна
- соціально-побутова
- комунікативна

Практично всі вони, так чи інакше, застосовуються в процесі роботи фахівця соціальної роботи в соціально-психологічних службах закладів вищої освіти.

Діагностична функція соціального працівника дозволяє вивчити та проаналізувати особливості групи людей (конкретно в нашому випадку студентів), ступеню впливу на них середовища, в якому вони знаходяться та конкретної проблеми, а в подальшому дає змогу постановки відповідного “соціального діагнозу”. Вже з його врахуванням прогнозується можливий розвиток подій, моделі соціальної поведінки процесів. Фахівець соціальної роботи сприяє організації соціально-психологічних служб на рівні консультування в питаннях соціальної роботи, за необхідності може залучити до їх роботи громадськість та вказує вектор напрямку їх діяльності до надання різних видів допомоги і соціальних послуг здобувачам освіти.

Безпосередня соціально-медична функція працівника соціально-психологічної служби в закладі вищої освіти може полягати в організації роботи в підготовці молоді до сімейного життя, в розвитку трудотерапії та ін.

Акцентною є його соціально-педагогічна функція – вона полягає у виявленні інтересів та потреб здобувачів освіти у різних видах діяльності (культурно-освітній, науково-технічній, спортивно-оздоровчій,). Сутність психологічної функції має на увазі застосування різних видів консультації та корекції міжособистісних стосунків, сприяння здоровій соціальній адаптації індивіда, допомога в соціальній реабілітації всім студентам, які можуть цього потребувати.

Остання у списку, але одна з найважливіших - комунікативна функція, яка передбачає встановлення якісного контакту із студентами, які звертаються за допомогою в службу, організацію обміну інформацією, формування єдиного плану взаємодії сприйняття і розуміння іншої людини.

Соціальний працівник в системі соціально-психологічної служби відіграє основну роль в плануванні, узгодженні плану дій будь-яких систем соціально-психологічної допомоги учасникам освітнього процесу. Він направляє безпосередній вплив на конкретного студента чи групу учасників освітнього процесу ( тобто це може бути група студент – студент, або студент – викладач). Мається на увазі не лише виховний або словесний, як діяльний процес, але також створення умов для розвитку студента чи системи, просування до визначеної мети за допомогою відповідних методів та засобів.

Для ефективної та якісної роботи в соціально-психологічній службі соціальний працівник зобов'язаний притримуватись певного кодексу:

- зберігати анонімність студента, який до нього звернувся за допомогою
- мати високий рівень професійної підготовки для надання якісної допомоги

- чітко розмежовувати своє особисте життя та особисті погляди та свою професійну діяльність та надавати необхідну допомогу всім, хто цього потребує і в усіх напрямках
- проявляти гнучкість та підлаштовуватись під кожного студента як тому це необхідно; бути здатним знайти індивідуальний підхід до кожного, хто звертається за допомогою
- пам'ятати про субординацію та етикет; ні в якому разі не порушувати особисті кордони студента, який звернувся до служби

### **3.2. Програма розвитку соціальної складової соціально-психологічних служб ЗВО**

З урахуванням результатів контент аналізу та на основі оброблених теоретичних джерел, ми розробили програму розвитку соціальної складової соціально-психологічних служб ЗВО спрямовану на гармонізацію відповідних послуг у соціально-психологічних службах, що надають допомогу студентам.

В ході дослідження ми довели, що під час війни серед молоді значно підвищився попит на такі послуги:

- допомога в подоланні ПТСР
- допомога в адаптації
- допомога в подоланні стресу
- допомога в подоланні емоційного вигорання

Отже, такі теми є актуальними та саме на них мають бути спрямовані соціальні послуги в соціально-психологічних службах закладів вищої освіти. Оскільки теми є новими так як виникли під час війни то потребують розробки ідей та програм для виконання цих соціальних послуг, тому нижче ми пропонуємо розроблену нами для надання екстреної підтримки студентам.

Ми плануємо, що ця програма матиме наступні наслідки:

- покращення якості взаємодії соціально-психологічних служб з їх безпосередніми клієнтами, тобто студентами

- підвищення рівня якості обслуговування
- підвищення рівня зацікавленості контентом (діяльністю\програмами) соціальних служб

Суть програми: створити чат-бота на сайті соціально-психологічних та психологічних служб. Зараз в основі якісного надання соціальних послуг студентам лежить можливість лишатись анонімним клієнтом. Для студентів це вкрай важливо, адже вони можуть переживати, що про їх особисту та може навіть інтимну проблему так чи інакше, все одно дізнаються батьки, родичі, одногрупники або викладачі. Якщо ми говоримо про телефонний дзвінок або лист, надісланий з особистої пошти студента, ця можливість залишатись анонімним автоматично виключається. Варіант створення чат-бота на сайтах соціально-психологічних служб як раз-таки дозволя залишатись студенту, який дає запит на послугу анонімним від початку, до кінця.

Для реалізації цієї програми необхідно залучити ІТ-спеціаліста, який допоможе створити код для введення програми на сайти та соціальних працівників, які безпосередньо зможуть організувати роботу такого чат-бота.

Після закінчення війни ця програма може бути реалізована, дані ефективності надання соціально-психологічної допомоги знову будуть зібрані, через певний час активного функціонування програми та буде створену ще одну порівняльну таблицю, вже за результатами якої можна буде побачити позитивні зміни в якості та швидкості надання необхідних соціально-психологічних та психологічних послуг молоді, яка того потребує. Таким чином також вийде залучити до звернення в такі служби якомога більше студентів, адже буде гарантія збереження конфіденційності та надання місцевої допомоги саме за конкретним запитом.

### **Висновки до розділу 3.**

В результаті проведеного дослідження ми виявили основну роль фахівця соціальної роботи в соціально-психологічних службах закладів вищої освіти,

їх основні функції та завдання. За допомогою цього та виявленої проблематики ми змогли розробити програму, яка в майбутньому зможе допомогти залучити більше студентів до пропрацювання наявних проблем, а також дасть змогу розвиватись соціально-психологічним службам та вдосконалювати їх роботу.

За допомогою розробленої програми студенти зможуть більше та відвертіше розповідати про проблеми, що їх турбують та конкретніше ставити запити, внаслідок чого буде можливість якісніше та глибше пропрацювати наявну проблему тим самим попередивши її виникнення у студента знову в майбутньому.

## ВИСНОВКИ

Відповідно до теоретичного вивчення, проведеного контент-аналізу та створення та аналізу порівняльної таблиці про соціально-психологічні та психологічні служби в закладах вищої освіти можна зробити наступні висновки (відповідно до поставлених завдань):

1. Вивчено закономірності роботи та функціонування соціально-психологічних та психологічних служб закладів вищої освіти. Соціально-психологічна або психологічна служба на сьогодні є необхідною складовою якісного функціонування освітньо-виховної системи, оскільки саме соціально-психологічні служби можуть забезпечити якісну адаптацію студентів до нових умов навчання та нового оточення, що є необхідним для створення комфортних умов для здорового психологічного розвитку під час освітнього процесу. Соціально-психологічні служби забезпечують комфортне становлення студента як професіонала, що допоможе здобувачу освіти не лише під час навчання, а й за межами університету та навіть в майбутньому, вже на обраному робочому місці.
2. Проаналізовано основні напрямки та критерії роботи соціально-психологічних та психологічних служб у довоєнний час та після початку війни.

Основними напрямками діяльності соціально-психологічних служб довоєнного часу було визначено проблеми в особистому житті, проблеми в сім'ї, проблема адаптації до нових умов навчання та нового колективу, емоційне вигорання та стійкість до стресу. По кожному з даних напрямків проводились щотижневі групові онлайн та оффлайн конференції та консультації, надавалась допомога, адже саме ці напрямки в більш вузькому розумінні (наприклад, питання адаптації розкривалось, в основному, з точки зору адаптації до навчання, як і стресостійкість розглядалась в контексті навчання) були актуальними. Після початку війни питання пошуку другої

половинки відійшли на другий план, тому проаналізувавши дані ми побачили, що увага, що приділялась цьому напрямку дуже знизилась, інші напрямки (емоційне вигорання, адаптація і тд) набули більш розгорнутого сенсу, по цьому вектору почали працювати не лише в контексті навчання та студентського життя, а й життя в умовах воєнного стану загалом.

Виявлено тенденцію, згідно з якою зараз студентська молодь звертається до соціально-психологічній та психологічних служб набагато частіше, ніж у довоєнний час. Це можна пояснити декількома складовими: а) зараз набагато більша кількість людей, а особливо молоді, яка потребує психологічної допомоги та підтримки, б) соціально-психологічні та психологічні служби закладів вищої освіти надають свої послуги безкоштовно, що зараз, як ніколи актуально, в) штат фахівців розширився, внаслідок чого соціально-психологічні служби мають можливість надавати допомог більшій кількості потребуючих.

3. Виділено основні функції та завдання фахівця соціальної роботи в соціально-психологічній службі. Вони не відрізняються від загальноприйнятих функцій фахівця соціальної роботи, лише в даному випадку уточнюються в якому саме сенсі вони розгортаються про роботі соціального працівника в соціально-психологічній службі.

Соціальний працівник покликаний створити максимально комфортні та сприятливі умови для подальшої роботи з студентом, провести якісну діагностику, розробити метод та індивідуальну програму для кожного студента, який звертається за допомогою в соціально-психологічну службу.

4. Розроблено програму по вдосконаленню роботи соціально-психологічних та психологічних служб закладів вищої освіти.

З огляду на проведені дослідження та проаналізовану інформацію було виявлено проблему нестачі фахівців, залучених до роботи в соціально-психологічних службах. Таким чином ми вирішили створити програму, яка

дозволить фільтрувати потік молоді, що звертається за допомогою та розгрузити фахівців.

## СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. «Соціальний працівник та його професійна ідеологія»  
[Електронний ресурс]. – Текст і граф. дані – Режим доступу:  
<https://ssm.kiev.ua/2020/09/17/>
2. Кайріс О.Д. Стаття «Сучасний стан і тенденції розвитку психологічної служби ВНЗ в Україні і за кордоном»  
[Електронний ресурс]. – Текст і граф. дані – Режим доступу:  
[https://elibrary.kubg.edu.ua/id/eprint/1335/1/O%D0%9A%D0%B0yr%D1%96sVPSP\\_2\\_IPSP.pdf](https://elibrary.kubg.edu.ua/id/eprint/1335/1/O%D0%9A%D0%B0yr%D1%96sVPSP_2_IPSP.pdf)
3. Законодавчі та нормативні документи  
Конституція України: станом на 1 верес. 2016 р.: відповідає офіц. тексту.  
Харків: Право, 2016. 82 с.  
Національна доктрина розвитку освіти: затв. Указом Президента України від 17.04.2002 р. No 347. Освіта. 2002. 24 квіт. (No 14). С. 2–4.  
[Електронний ресурс]. – Текст і граф. дані – Режим доступу:  
<https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0885-18?find=1&text=%D1%81%D1%82%D1%80%D1%83%D0%BA%D1%82%D1%83%D1%80%D0%B0#Text>
4. Костенко Н.В., Іванов В.Ф. «Досвід контен-аналізу: Моделі та практики: Монографія.» – К.: Центр вільної преси, 2003
5. В. М. Горленко, В. Д. Острова, Н. В. Сосновенко, І. І. Ткачук «Застосування діагностичних мінімумів в діяльності працівників психологічної служби» - 2018 – 54с.
6. Панок В., Обухівська А., Острова В., Сичевський А., Лунченко Н., Федосєєва І. Психологічна служба : Підруч. Київ : Ніка-Центр, 2016. – 362 с.
7. : Л. Царенко, Т. Вебер, М. Войтович, Л. Гриценко, В. Кочубей, Л. Гридковець. Основи реабілітаційної психології: подолання наслідків кризи. Навчальний посібник. Том 2. – Київ, 2018. – 240 с.  
[Електронний ресурс]. – Текст і граф. дані – Режим доступу:

<https://www.osce.org/files/f/documents/a/c/430829.pdf>

8. <https://www.facebook.com/psy.service.knuhttps://www.facebook.com/psy.service.knu>
9. [https://www.facebook.com/%D0%A6%D0%B5%D0%BD%D1%82%D1%80-%D0%BF%D1%81%D0%B8%D1%85%D0%BE%D0%BB%D0%BE%D0%B3%D1%96%D1%87%D0%BD%D0%BE%D1%97-%D0%BF%D1%96%D0%B4%D1%82%D1%80%D0%B8%D0%BC%D0%BA%D0%B8-105590574659508/?ref=page\\_internal](https://www.facebook.com/%D0%A6%D0%B5%D0%BD%D1%82%D1%80-%D0%BF%D1%81%D0%B8%D1%85%D0%BE%D0%BB%D0%BE%D0%B3%D1%96%D1%87%D0%BD%D0%BE%D1%97-%D0%BF%D1%96%D0%B4%D1%82%D1%80%D0%B8%D0%BC%D0%BA%D0%B8-105590574659508/?ref=page_internal)
10. <https://www.facebook.com/groups/763291820466974>
11. <https://www.facebook.com/groups/centerchnu/?ref=share>
12. <https://www.facebook.com/%D0%A1%D0%BE%D1%86%D1%96%D0%B0%D0%BB%D1%8C%D0%BD%D0%BE-%D0%BF%D1%81%D0%B8%D1%85%D0%BE%D0%BB%D0%BE%D0%B3%D1%96%D1%87%D0%BD%D0%B8%D0%B9-%D1%86%D0%B5%D0%BD%D1%82%D1%80-%D0%A7%D0%9D%D0%A3-108493098041718>
13. <https://www.facebook.com/psychologist.of.polytechnics>
14. <https://www.facebook.com/psyservice.dnu>
15. <https://www.facebook.com/ps.zunu>
16. <https://www.facebook.com/PSY.SNAU/>
17. [https://www.facebook.com/permalink.php?id=1603253909889450&story\\_fbid=2823938344487661](https://www.facebook.com/permalink.php?id=1603253909889450&story_fbid=2823938344487661)
18. <https://www.facebook.com/groups/1122089857913416/>