

## РЕСУРСНА СКЛАДОВА ПРОФЕСІЙНОЇ ДІЯЛЬНОСТІ СОЦІАЛЬНИХ ПРАЦІВНИКІВ

*Проблема.* Сучасний темп життя пришвидшується, обсяг інформації в світі подвоюється кожні 72 години, кількість і якість життєвих завдань стрімко зростає, психологічне і соціально-психологічне навантаження на людей збільшується, як і різноманітні можливості реалізації особистісного та професійного потенціалу. Люди, здатні приймати виклики сучасного світу, також здатні впізнавати різноманіття ресурсів, що містяться в різних соціальних ситуаціях, здатні виокремлювати привабливі ресурси і створювати капітали: людський, рефлексивний, професійний, фінансовий тощо. Створені види капіталів збагачують і підтримують людей протягом життя, даючи їм відчуття захищеності, благополуччя, вільного життєвого простору. На таких людей спирається спільнота, адже вони створюють національний валовий продукт, виробничі потужності, робочі місця, тобто таку частину благ, які розподіляються між людьми, що тимчасово або взагалі не можуть створювати національний прибуток. Йдеться, зокрема, про категорію соціально незахищених громадян, про яких турбується держава через міністерство соціальної політики та праці на адміністративному рівні, через соціальних працівників на соціальному рівні, опосередковано через дієздатних, продуктивних громадян, що створюють національний прибуток, на гуманітарному рівні.

Кількість незахищених верств населення зростає, і це означає, що представники продуктивної частини суспільства повинні збільшувати частку національного прибутку, щоб реалізувати інтереси свої, держави і утримувати соціально незахищених громадян. Проблема полягає в тому, що рівень агресії у продуктивної частини спільноти може зростати, оскільки збільшується навантаження, суспільний тиск і відповідальність, та як наслідок, небажання надавати додаткові ресурси для перерозподілу, уникання сплати податків, тощо. З іншого боку, соціально незахищені громадяни, швидко опановують споживацьку стратегію і навчену безпорадність, претендуючи на отримання частини суспільних благ і не зацікавлені розглядати перспективи повернення до продуктивного суспільного життя, при цьому їхня агресія і незадоволення також зростають, оскільки споживацька позиція спричиняє відчуття обездоленості, обділеності. Антагоністичні настрої в суспільстві дуже небезпечні, оскільки вони можуть призвести до конфліктів, які досить складно врегулювати, і які призводять до втрати ресурсів, продуктивності тощо. Агресія, притаманна людям в конфліктних ситуаціях, – це такий емоційний стан, що має властивості нарощуватися на кожному кроці агресивної взаємодії. Соціальна напруженість зростає, а відчуття людьми соціальної справедливості втрачається.

*Мета статті* – виділення зони ресурсів та ризиків професійної діяльності соціальних працівників.

*Завдання* – визначення меж, де ризики можуть перетворюватися в ресурси, і навпаки. Реалізація мети і завдання статті буде розглянута на мікрорівні соціальної ситуації, а саме на рівні взаємодії соціального працівника і особи, що звернулася по допомогу.

Професійна діяльність соціальних працівників, визначена Міжнародною асоціацією шкіл соціальної роботи та Міжнародною федерацією соціальних працівників 27.06.2001, формулюється як така, що "...сприяє суспільним змінам, вирішенню проблем людських стосунків; сприяє зміцненню здатності до функціонального існування в суспільстві і звільненню людей з метою підвищення рівня їхнього благополуччя. Використовуючи теорії особистості/поведінки й суспільних *систем*, системна робота сприяє взаємодії людей з їхнім оточенням. Принципи *прав* людини і соціальної *справедливості* складають фундамент соціальної роботи" [1]. Тобто, на рівні макромасштабу соціальної ситуації взаємодії різних верств населення, місія соціальних працівників може бути визначена, як відтворення людського капіталу в масштабах країни і світу, а також регулювання соціального балансу в

суспільстві між громадянами, які створюють національний прибуток і громадянами, які його споживають через соціальну допомогу.

Місія соціальних працівників може реалізовуватися у всіх вимірах масштабу соціальної ситуації взаємодії [2], що має своє відображення в повсякденній діяльності фахівців соціальної роботи і потребує усвідомлення власної потреби в психологічних та соціально-психологічних ресурсах для ефективної реалізації місії на різних рівнях професійної діяльності, а також усвідомлення професійних ризиків та стратегії їх мінімізації/запобігання.

Проблема, що постає в цій статті, – це формування професійної позиції соціального працівника, яка передбачає співробітництво з різними верствами соціально незахищеного населення, толерантне ставлення і сприяння самостійному вирішенню проблемних ситуацій громадянами, що перебувають в складній життєвій ситуації і ситуативно не можуть впоратися без сторонньої допомоги, і в результаті у соціальних працівників виникає ризик емоційного вигорання. Проблема формування професійної позиції соціального працівника – це проблема усвідомлення ризиків професійної діяльності, зокрема ризику емоційного вигорання, усвідомлення власної потреби в психологічних та соціально-психологічних ресурсах і здатність таку потребу задовольняти, перебуваючи в емоційно збалансованому стані. Від усвідомлення балансу ризиків і ресурсів професійної діяльності соціальних працівників залежить ефективність їхньої роботи, а відтак – благополуччя людей, які потребують соціальної допомоги, і людей, які активно створюють національний прибуток.

Що потрібно соціальним працівникам, щоб ефективно виконувати професійну місію? По-перше, усвідомлення власної місії на різних щаблях професійної діяльності: від управління на державному, світовому рівнях до виконавчої роботи з особами, що перебувають у важкій життєвій ситуації та звернулися по допомогу. По-друге, усвідомлення власної мети, завдань і визначення свого комфортного місця в професійній спільноті, тобто компетентне позиціонування себе. По-третє, усвідомлення необхідних ресурсів для ефективної реалізації в професійній діяльності. По-четверте, усвідомлення власної здатності створювати та нарощувати професійний капітал. По-п'яте, усвідомлення ризиків професійної діяльності та володіння засобами профілактики, мінімізації ризиків. По-шосте, усвідомлення власних принципів та цінностей, які можуть сприяти або перешкоджати ефективній професійній діяльності в межах соціальної роботи, тобто виступати ресурсами або ризиками. Це основні ресурсні зони професійної діяльності соціальних працівників при першому розгляді. Якщо всі перераховані опції не усвідомлюються соціальним працівником, то можна висунути припущення про ризики, що будуть ускладнювати професійну діяльність на кожному кроці реалізації. Це може означати, що відтворення людського капіталу, ні на макрорівні, ні на макрорівні не відбудеться, тобто місія соціального працівника не буде виконана ефективно.

Змістом ресурсної складової мікрорівня діяльності соціальних працівників виступає зміст соціально-психологічних ресурсів взаємодії соціального працівника та людини, що перебуває в складній життєвій ситуації і потребує допомоги. Зміст ресурсів взаємодії розглядається як предметно-операційна область активності суб'єктів взаємодії [3]. Предметною сферою активності з боку особи є запит до соціального працівника про допомогу, взаємодія з цього приводу і отримання допомоги, а з боку соціального працівника – прийняття запиту, грамотна професійна взаємодія в процесі та надання допомоги. Операційною сферою активності є процес ролівої взаємодії соціального працівника і особи, що потребує допомоги. Оскільки особа – споживач соціальної допомоги звертається першою, можна припустити, що саме її роль може на першому кроці задавати напрям взаємодії: ресурсний або ризиковий, але на другому кроці взаємодії буде зрозуміло, чи змінить ресурсом своєї професійної компетентності соціальний працівник напрям взаємодії з ризикового на ресурсний. Йдеться передусім про ризики виснаження для соціального працівника в процесі ризикової взаємодії, оскільки допомогу він має надати особі в будь-якому випадку.

Під ризиковою взаємодією розглянемо таку взаємодію, що призводить до виснаження психологічного ресурсу однієї або двох (усіх) осіб взаємодії і створює реальні складнощі в досягненні мети взаємодії. Ризикова взаємодія розглянута через ролі Жертви, Рятівника та Переслідувача “Драматичного Трикутника” Стівена Карпмана [4, 5]. “Драматичний

трикутник” містить ризики взаємодії, які не рефлексуються як ризикові, і тому повторюються, виснажуючи ресурси учасників взаємодії.

В якості альтернативи, яка забезпечує ресурсну взаємодію, розглянемо “трикутник Переможця” Ейсі Чой [6] з ролями Вразливого, Турботливого, Впевненого. “Трикутник Переможця” містить ресурси, оскільки ситуація взаємодії має рефлексуватися соціальним працівником і давати йому можливість контролювати ресурси, стимулювати учасників взаємодії до досягнення мети взаємодії, зберігаючи ресурси, а не виснажуючи їх. Саме в контексті ресурсної взаємодії особа, що звернулася по допомогу, має можливість отримати позитивний досвід продуктивної взаємодії і використати цей досвід як модель побудови взаємодії, що містить бажані соціально-психологічні ресурси і стилі прийняття-надавання, обміну ресурсами тощо.

Ролі в “Драматичному трикутнику” (рис. 1) описують нереальну поведінку людини, яка не усвідомлює власні реакції, події та процес, тобто відгукується на подію зі стану попереднього досвіду, а не “тут і тепер”, транслює підсвідомі реакції, що сформувалися під впливом подій минулого, виховання батьківських фігур, референтних осіб, іншого досвіду тощо. Тому назви ролей написані з великої літери, щоб підкреслити неадекватний, непродуктивний характер взаємодії з ролей.

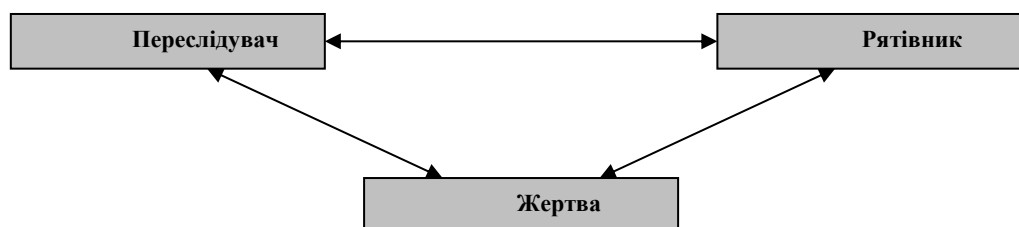


Рис. 1. Ролі в “Драматичному трикутнику”

Що стосується ролей у “Драматичному трикутнику”, то кожна з них має реалістичний компонент і компонент, що ігнорується і знецінюється людиною, коли вона знаходиться в рольовій позиції. Зміст компонента поведінки, почуттів, мислення, що ігнорується і знецінюється, складає зміст ризиків, що призводить до виснаження ресурсів однієї або двох осіб взаємодії.

Найчастіше особа, що звернулася по допомогу до соціального працівника, починає взаємодію з позиції Жертви. Реалістичним компонентом цієї рольової позиції є те, що Жертва дійсно потерпає в життєвій ситуації і потребує допомоги. Вона (Жертва) поводить себе таким чином, ніби не має жодних ресурсів для вирішення проблеми, вважає, що ресурси мають надходити ззовні, очікує, що хтось повинен щось зробити або змінитися, щоб Жертва відчула себе щасливою. Відчуває, що її проблема аж настільки гостра, що не залишає здатності вирішити проблему, тобто настільки погано почувається, що не може думати, а відтак не використовує свій або чийсь досвід для вирішення проблеми. Знецінює, ігнорує свою здатність впоратися із проблемою, сформулювати запит на допомогу. Вербально та невербально провокує інших людей рятувати її. Ризиковою складовою позиції Жертви є мислення, почуття та поведінка, що не усвідомлюються як: 1) ігнорування власного або запозиченого досвіду для вирішення ситуації; 2) очікування потрібних ресурсів іззовні; 3) нездатність пережити почуття і міркувати одночасно, щоб впоратися зі своїм станом; 4) складність в формулюванні предмета запиту на допомогу; 5) ризик виснаження своїх або запозичених ресурсів і неотримання результату; 6) нездатність, отримавши ресурс допомоги, вирішити ситуацію таким чином, щоб вона не повторювалася; 7) нездатність зробити висновки і залучити позитивний досвід вирішення проблеми на майбутнє, внаслідок чого проблема вирішується не радикально, а тільки ситуативно. Псевдоресурсом для Жертви є можливість безконтрольного, безвідповідального споживання ресурсів Рятівника до їхнього повного виснаження. Після цього Жертва приймає іншу рольову позицію, наприклад, Рятівника або Переслідувача.

Рятівник дійсно співчуває Жертві, і це реалістичний компонент. Він задовольняє власну потребу відчувати перевагу над Жертвою, аби переконати себе у власному благополуччі. Бере на себе функції мислення та вирішення проблеми, робить більше, ніж від нього (Рятівника) очікується, робить те, що не хоче робити. Знецінює саму Жертву та її здатність оцінювати ситуацію, діяти, просити про допомогу, вирішувати проблему. Рятівник знецінює власну здатність усвідомлювати, що саме він хоче отримати в ситуації порятунку Жертви, а також міру своїх внесків, не має уявлення про “чесний розподіл навантаження” в ситуації взаємодії. *Ризиковою складовою* позиції Рятівника є неусвідомлення: 1) безвідповідального ставлення до власних ресурсів, внаслідок чого можливе постійне виснаження; 2) знецінення власних ресурсів, що безвідповідально витрачаються; 3) знецінення спроможності Жертви впоратися зі складною ситуацією; 4) знецінення власних потреб в процесі надання допомоги; 5) нездатності виділити своє бажання/небажання в наданні допомоги та труднощі відмовити в разі відсутності бажання допомагати; 6) складнощі в створенні збалансованого образу себе; 7) обтяження себе почуттям провини в разі відмови; 8) потреби діяти без запиту на допомогу; 9) змісту і обсягу надання ресурсу допомоги іншій людині Псевдоресурсом для Рятівника є можливість відчувати себе корисним для інших коштом, що перевищує його наявні ресурси. Соціальні працівники, які не пройшли спеціальну фахову підготовку з приводу контролю ризиків виснаження, вірогідно мають сформовану диспозицію до рольової позиції Рятівника.

Реалістичний компонент Переслідувача – це активність у досягненні власних цілей. Характер активності Переслідувача вказує на стиль знецінення та ігнорування інших людей. Переслідувачі бувають активними, караючими та пасивними. Активні Переслідувачі використовують свою енергію на задоволення власних потреб, і роблять це таким чином, що знецінюють, ігнорують інших людей, не враховують їх в радіусі своєї активності. Наприклад, активний Переслідувач може взяти щось без дозволу і загубити, щиро дивуючись претензіям оточуючих.

Караючий Переслідувач має на меті покарання іншої людини і отримання тріумфу, і буде задоволений тільки тоді, коли реалізує свій план помсти. Знецінення й ігнорування виявляється через те, що Жертва не важлива, важливо те, що переслідувач відчуває себе “ОК” тільки за умови покарання жертви. Діючи в такий спосіб, караючі Переслідувачі надають Жертві певний обсяг агресії, що згодом повернеться до них від “покараного” і перетворить їхню власну позицію на Жертву.

Пасивний Переслідувач діє або не діє таким чином, що інші люди потерпають через невиконання або недбале/невчасне виконання ним своїх зобов'язань. Не зробив свою частину роботи і не розуміє, чого це на нього стільки невдоволення з боку колег та керівника. Це його стиль транслювати агресію, яку він не може відкрито проявити. *Ризиковою складовою* позиції Переслідувача є неусвідомлення: 1) нездатності до взаємоузгодження власних інтересів й інтересів інших людей через перемовини; 2) застосування стратегії досягнення власних цілей за рахунок інших людей; 3) відчуття власного благополуччя через “перемогу” над іншими людьми; 4) власної агресії до інших людей, які ним ігноруються або знецінюються через різні стилі досягнення (активний, пасивний, караючий). Псевдо ресурсом позиції Переслідувача є відчуття власної перемоги над іншими людьми.

“Драматичний трикутник” допомагає визначити схему психологічної гри [7], виявити моменти взаємодії, коли учасники ризикової взаємодії змінюють рольові позиції, втрачаючи ресурси і віддаляючись від досягнення мети взаємодії продуктивним шляхом. Рятівник, виснажуючись в процесі допомоги Жертві, займає позицію Жертви. Жертва, отримавши ресурс Рятівника, починає діяти у власних інтересах, займаючи одну з трьох варіантів ролі Переслідувача. Переслідувач через свою активну дію і ігнорування інтересів іншої людини, провокує агресію і переходить в роль Жертви, і цей цикл може повторюватися багато разів у різних напрямках, доки всі ресурси учасників взаємодії не виснажаться. Важко сказати, що людина, опиняючись в ситуації ризикової рольової взаємодії, тільки втрачає ресурси і набуває ризики. Адже вона отримує вторинну користь, не усвідомлюючи при цьому ціни втрати життєвих ресурсів, таких як: час, енергія, можливості, стосунки, якість життя тощо,

ця сторона втрат ігнорується. Найчастіше людина в ризиковій взаємодії відчуває втому, злість на себе та іншого учасника/ів взаємодії, розчарування, образу, провину і перебуває в пригніченому емоційному стані. Вся енергія витрачається на психологічну гру і переживання почуттів, а не на досягнення результату взаємодії, що відбувається у випадку ресурсної взаємодії.

Викладені вище ризикові компоненти рольових позицій Жертви, Рятівника і Переслідувача реалізуються через ігнорування та знецінення власних соціально-психологічних потреб та/або потреб іншої людини, які не усвідомлюються жодним учасником ні до початку, ні в процесі взаємодії і спричинюють виснаження ресурсів і збільшення ризиків недосягнення мети взаємодії. Умовна винагорода ризикової взаємодії має характер вторинної користі, і не співвідноситься з обсягом втрачених ресурсів. Образом людини, що задовольнилася умовною винагородою (псевдо ресурсом), може бути банкрут, що доклав чималих зусиль для покращення свого фінансового становища, але замість потрібного мільйона отримав сто гривень. Виникає запитання: а яка ж насправді була мета? Втратити ресурси, чи набути їх в необхідному обсязі, досягнувши мету.

Прикладом ресурсної взаємодії задля досягнення мети може бути рольова взаємодія “Трикутника Переможця” Ейсі Чой (рис. 2), яка запропонувала конструктивні позиції ролей: Вразливого замість Жертви, Турботливого замість Рятівника, Впевненого замість Переслідувача. Основою переходу від ризикової взаємодії до ресурсної є усвідомлення наявних ризиків взаємодії та відрефлексоване чітке уявлення про їх мінімізацію або запобігання.

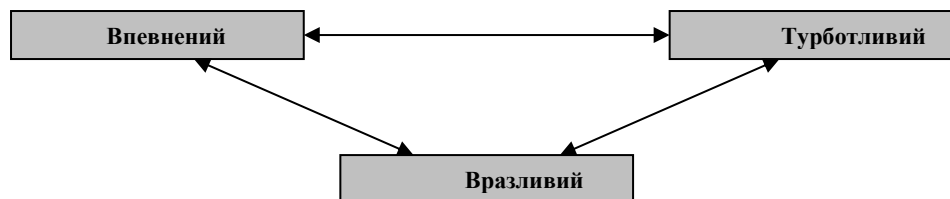


Рис. 2. Ролі в “Трикутнику Переможця”

Реалістичним компонентом Вразливого є те, що він дійсно потерпає і потребує конкретної допомоги, відчуваючи, що не може впоратися самостійно. Здатен міркувати про ситуацію, оцінити наявні ресурси, щоб спертися на них, досліджує свої почуття для отримання інформації про можливе вирішення проблеми. Якщо відчуває дефіцит власних ресурсів, звертається по допомогу, здатен сформулювати, яку саме допомогу потребує, прийняти її для вирішення складної життєвої ситуації. Необхідні навички ролі Вразливого – це здатність вирішувати проблеми. Таким чином, ресурсною складовою ролі Вразливого є: 1) вміння оцінювати власну здатність/не здатність впоратися із проблемною ситуацією; 2) усвідомлення потрібних ресурсів для вирішення ситуації; 3) здатність міркувати і переживати почуття одночасно; 4) здатність сформулювати запит про конкретний зміст допомоги; 5) здатність ефективно використовувати власні або запозичені ресурси; 6) спроможність реалізувати отримані ресурси і вирішити ситуацію; 7) здатність виокремлювати позитивний досвід в ситуації ресурсної взаємодії та використовувати його для вирішення життєвих завдань.

Реалістичний компонент Турботливого – щире співчуття Вразливого. Турботливий, на відміну від Рятівника, поважає здатність Вразливого міркувати, вирішувати проблему, просити потрібні ресурси і допомогу. Турботливий не втручається, якщо його не просять про допомогу або якщо він не бажає допомагати, не обтяжує себе почуттям провини. Якщо Турботливий хоче допомагати, то він може запропонувати конкретну допомогу. Завдяки власній здатності усвідомлювати потреби і почуття, Турботливий приймає відповідальне рішення про обсяг надання допомоги Вразливого. В разі відмови, Турботливий відчуває комфорт, а не провину. Алгоритм “спочатку я, потім інші” допомагає Турботливого уникнути розчарування від надмірного використання його ресурсу. Найбільш безпечний шлях надати допомогу і не відчути себе використаним – це уважно вислухати Вразливого.

Необхідні навички – це активне, уважне слухання. Отже, ресурсною складовою ролі Турботливого є: 1) наявність ресурсів завдяки дбайливому ставленню до їхньої витрати; 2) здатність потурбуватися про задоволення власних потреб і почуттів; 3) віра в здатність Вразливого впоратися із складною ситуацією; 4) усвідомлення власної потреби в наданні допомоги; 5) здатність визначити своє бажання або небажання надавати допомогу Вразливому; 6) здатність визначити обсяг і конкретний зміст допомоги, в разі позитивного самовизначення; 7) спроможність бути вільним від почуття провини; 8) здатність вислухати вразливого і діяти за запитом в разі самовизначення; 9) спроможність перебувати в емоційно збалансованому стані.

Реалістичним компонентом Впевненого є здатність задовольняти власні потреби і відстоювати права. На відміну від Переслідувача, Впевнений зацікавлений у використанні власної енергії задля позитивних змін і забезпечення потреб, а не покарання інших людей. Впевнений усвідомлює, що активні зміни можуть засмутити людей, плани яких залежать від статус-кво. Він не смакує страждання іншої людини, не “рятує”, відмовляючись від своїх прав задля пом’якшення удару. Впевнений розглядає перемовини і погодження інтересів як частину процесу вирішення проблеми задля максимального задоволення власних потреб. Необхідні навички в ролі Впевненого – це навички впевненої поведінки. Таким чином, ресурсна складова ролі Впевненого – це: 1) використання енергії і активності задля вирішення власних потреб з урахуванням інтересів інших людей; 2) здатність погоджувати власну стратегію досягнення мети, враховуючи інтереси оточуючих; 3) відчуття власного благополуччя в співробітництві з іншими людьми; 4) здатність враховувати інших людей в коло своєї активності, вести перемовини, екологічно відстоюючи свої права.

Визначення меж ресурсів і ризиків взаємодії соціального працівника і особи, яка потребує допомоги, представлено в таблиці “Співставлення змістів ризикової та ресурсної взаємодії”. Найпростішим визначенням своєї позиції для соціального працівника може бути усвідомлення того, в якій рольовій позиції він перебуває в процесі взаємодії. Навіть якщо соціальний працівник пропустив “точку входу” в ризикову взаємодію, усвідомивши це, він має можливість відкорегувати свою рольову позицію і змінити її на ресурсну. Бажано певний час практикуватися, аби сформувати корисну навичку рефлексування і зміни рольової позиції.

**Зівставлення змістів ризикової та ресурсної взаємодії**

<b>Ризикова взаємодія</b>	<b>Ресурсна взаємодія</b>
<i><b>Позиція Жертви</b></i>	<i><b>Позиція Вразливого</b></i>
Ігнорування власного або запозиченого досвіду для вирішення ситуації	вміння оцінювати власну здатність/не здатність впоратися з проблемною ситуацією
Очікування потрібних ресурсів із зовні	усвідомлення потрібних ресурсів для вирішення ситуації
Нездатність переживати почуття і міркувати одночасно, щоб впоратися зі своїм станом	здатність міркувати і переживати почуття одночасно
Складність у формулюванні предмету запиту на допомогу	здатність сформулювати запит про конкретний зміст допомоги
Ризик виснаження своїх або запозичених ресурсів і неотримання результату	здатність ефективно використовувати власні або запозичені ресурси
Нездатність, отримавши ресурс допомоги, вирішити ситуацію таким чином, щоб вона не повторювалася	спроможність реалізувати отримані ресурси і вирішити ситуацію
Нездатність зробити висновки і залучити позитивний досвід вирішення проблеми на майбутнє, внаслідок чого проблема не вирішується радикально, а тільки ситуативно	Здатність виокремлювати позитивний досвід в ситуації ресурсної взаємодії та використовувати його для вирішення життєвих завдань
<b>Вторинна користь (псевдоресурс)</b> – можливість безконтрольно і безвідповідально споживати ресурси Рятівника	<b>Ресурс</b> – вміння вирішувати проблеми
<i><b>Позиція Рятівника</b></i>	<i><b>Позиція Турботливого</b></i>
Безвідповідальне ставлення до власних ресурсів, внаслідок чого можливе постійне виснаження	наявність ресурсів завдяки дбайливому ставленню до їхньої витрати
Знецінення власних ресурсів, що безвідповідально витрачаються	здатність потурбуватися про задоволення власних потреб і почуттів
Знецінення спроможності Жертви впоратися зі складною ситуацією	віра в здатність Вразливого впоратися із складною ситуацією
Неусвідомлення власних потреб у процесі надання допомоги	усвідомлення власної потреби в наданні допомоги
Нездатність виділити своє бажання/небажання в наданні допомоги, складність відмовити в разі відсутності бажання допомагати	здатність визначити своє бажання або небажання надавати допомогу Вразливому
Неусвідомлення змісту і обсягу надання ресурсу допомоги іншій людині	здатність визначити обсяг і конкретний зміст допомоги, в разі позитивного самовизначення
Обтяження себе почуттям провини	спроможність бути вільним від почуття провини

в разі відмови	
Потреба діяти без запиту на допомогу	здатність вислухати вразливого і діяти за запитом в разі самовизначення
Складнощі в створенні збалансованого образу себе	спроможність перебувати в емоційно збалансованому стані
<b>Вторинна користь (псевдоресурс)</b> – можливість відчувати себе корисним для інших людей коштом, що перевищує реальні ресурси	<b>Ресурс</b> – турбота про себе, потім про інших, в разі бажання внутрішня збалансованість.
<b>Ризикова взаємодія</b>	<b>Ресурсна взаємодія</b>
<b>Позиція Переслідувача</b>	<b>Позиція Впевненого</b>
Неусвідомлення власної агресії до інших людей, які ним ігноруються або знецінюються через різні стилі досягнення (активний, пасивний, караючий)	використання енергії і активності задля вирішення власних потреб, з урахуванням інтересів інших людей
Застосування стратегії досягнення власних цілей за рахунок інших людей	здатність погоджувати власну стратегію досягнення мети, враховуючи інтереси оточуючих
Відчуття власного благополуччя через “перемогу” над іншими людьми	відчуття власного благополуччя в співробітництві з іншими людьми
Нездатність до взаємоузгодження власних інтересів і інтересів інших людей через перемовини	здатність враховувати інших людей в коло своєї активності, вести перемовини, екологічно відстоюючи свої права
<b>Вторинна користь (псевдо ресурс)</b> – відчуття власної перемоги над іншими людьми	<b>Ресурс</b> – добрі навички впевненої поведінки

Оснoву професійного капіталу соціальних працівників складає здатність усвідомлювати власну потребу в ресурсах, забезпечувати себе потрібними ресурсами, а також усвідомлення ризиків, вміння їх мінімізувати, запобігати їх втраті. В ситуації ресурсної взаємодії – це здатність перетворювати ризики в ресурси для себе і людини, що звернулася по допомогу. Модель ресурсної взаємодії може надати можливість особі, що отримала таким чином соціальну допомогу, змінити власне уявлення про себе, оточуючих людей, характер стосунків, які надають необхідні ресурси, щоб рухатися в житті продуктивним шляхом.

#### *Висновки.*

1. У статті представлено розуміння місії соціальних працівників у діапазоні “мікромасштабу – макромасштабу” соціальної ситуації особистісного та суспільного розвитку, зокрема запропоновано бачення місії, як процесу регулювання балансу в суспільстві між громадянами, які створюють національний прибуток, і громадянами, які отримують соціальну допомогу, тобто живуть за рахунок перерозподілу національного продукту. Висунуто пропозицію щодо умов, за яких місія соціальних працівників може бути реалізована ефективно, зокрема усвідомлення ризиків професійної діяльності і потреби в психологічних і соціально-психологічних ресурсах, здатності забезпечувати власні ресурсні потреби.

2. На мікрорівні соціальної ситуації розглянуто варіанти ресурсної і ризикової взаємодії соціального працівника з особою, яка звернулася по соціальну допомогу. Виходячи з рольової позиції, яку займає соціальний працівник, можна визначити ефективність наданої соціальної допомоги за процесом, змістом і результатом. Також можна оцінити рівень професійного капіталу такого працівника, його здатність продуктивно діяти, контролювати ризики і нарощувати ресурси.

3. Виокремлено зони ризиків і ресурсів соціальних працівників через співставлення змісту ризикової та ресурсної взаємодії, а також визначено межі, де ризики можуть перетворюватися на ресурси, і навпаки. Важливою умовою для перетворення ризиків на ресурси є здатність соціального працівника рефлексувати рольову позицію і змінювати її.

4. Використання ресурсної взаємодії в процесі надання соціальної допомоги надає можливість соціальному працівнику не тільки мінімізувати ризики професійної діяльності, а й створювати професійний капітал. Особа, що отримала соціальну допомогу через ресурсну взаємодію, має можливість змінити власні уявлення про себе, оточуючих людей, якість стосунків і життя, і це може наблизити її до продуктивного способу життя.

#### *Література*

1. Социальная работа: введение в профессиональную деятельность : учеб. пособ. / отв. ред. А. А. Козлов. – М. : КНОРУС, 2005. – 368 с.
2. Слюсаревський М. М. “Ми” і “Я” в сучасному світі: Вибрані твори / М. М. Слюсаревський. – К. : Міленіум, 2009. – 340 с.
3. Найдьонов М. І. Формування системи рефлексивного управління в організаціях: монографія / М. І. Найдьонов. – К. : Міленіум, 2008. – 484 с.

*Хоріна О.І.* Ресурсна складова професійної діяльності соціальних працівників //Психологічні перспективи. Спеціальний випуск «Психологія професійної діяльності працівників соціальної сфери».- Київ: Золоті ворота, 2011. - С.88-99.

4. *Karpman S.* Fairy tales and scripts drama analysis / S. Karpman // Transactional Analysis Journal. – 1968. – № 7 (26). – P. 39–43.
5. *Karpman S.* Eric Berne Memorial Scientific Award lecture / S. Karpman // Transactional Analysis Journal. – 1973. – № 3 (1). – P. 73–78.
6. *Choy Ace.* Triangle of winner / Choy Ace // Transactional Analysis Journal. – 1990. – № 1. – P. 40–46.
7. *Стюарт Й.* Основи ТА: Транзакційний аналіз: пер. з англ. / Й. Стюарт, В. Джойнс. – К. : ФАДА, ЛТД, 2002. – 393 с.