

Синергетичний підхід у формуванні соціально-діагностичної компетентності

Кононенко Лілія Володимирівна¹, Котломанітова Галина Олександрівна²

Опубліковано	Секція	УДК
22.03.2023	Освіта/Педагогіка	378.091.212:37.012.8: 140.8: 316.477

DOI: <http://dx.doi.org/10.5281/zenodo.7774350>

Ліцензовано за умовами Creative Commons BY 4.0 International license

Анотація. Соціально-діагностична компетентність – це здатність аналізувати й розуміти соціальні ситуації та їх динаміку, а також діагностувати наявні соціальні проблеми й знаходити способи їх розв'язання. Дослідження дилеми соціально-діагностичної компетентності за допомогою ідей і методів синергетики сьогодні набуває максимально наукового, системного й актуального вигляду. Ідея синергетичного підходу полягає в тому, що ціле більше ніж сума його частин. Взаємодіючи, залучені елементи можуть досягти таких результатів, яких вони не змогли б досягти окремо. Високий рівень соціально-діагностичної компетентності є запорукою якісної роботи фахівців багатьох сфер. Таких як соціальні працівники, психологи й консультанти, вчителі й інші педагоги, медичні працівники, лідери думок, політики, громадські діячі, яким соціально-діагностична компетентність допомагає виявляти першопричини соціальних проблем і розробляти ефективні стратегії їх розв'язання.

Ключові слова: синергетичний підхід, соціально-діагностична компетентність, структура соціально-діагностичної компетентності, етапи розвитку соціально-діагностичної компетентності, інструменти оцінки рівня соціально-діагностичної компетентності.

Synergistic approach in the formation of social diagnostic competence

Annotation. Socio-diagnostic competence is the ability to analyze social situations and their dynamics, as well as diagnose existing and possible social problems and find ways to solve or prevent them. The study of the problem of socio-diagnostic competence with the help of ideas and methods of synergy today takes on the most scientific, systematic and topical appearance. The idea of a synergistic approach is that the whole is greater than the sum of its parts. By working together, the elements involved can achieve results that they would not be able to achieve individually.

¹ кандидат педагогічних наук, доцент кафедри спеціальної освіти і соціальної роботи, Полтавський національний педагогічний університет імені В. Г. Короленка, вул. Остроградського, 2, м. Полтава, 36003, Україна, <https://orcid.org/0000-0002-7164-2305>

² кандидат педагогічних наук, доцент кафедри спеціальної освіти і соціальної роботи, Полтавський національний педагогічний університет імені В. Г. Короленка, вул. Остроградського, 2, м. Полтава, 36003, Україна <https://orcid.org/0000-0002-6337-9965>

The structure of social diagnostic competence is formed by knowledge of social systems and patterns of human behavior, critical thinking skills, the ability to analyze complex social situations, empathy, active listening, communication skills, the ability to work in a team, teamwork orientation, cultural competence. It is the complex systemic development of the specified knowledge, abilities and skills that determines the high level of social diagnostic competence and is the subject of research in the context of the modern synergistic paradigm

A high level of socio-diagnostic competence is a guarantee of quality work of specialists in many fields. Such as social workers, psychologists and consultants, teachers and other educators, medical professionals, opinion leaders, politicians, public figures, whom sociodiagnostic competence helps to identify the root causes of social problems and develop effective strategies for solving them.

Overcoming the problems that exist in the process of forming social-diagnostic competence requires a proactive approach and the development of effective strategies. These strategies include: active search for new experience; recognizing personal limiting beliefs, developing effective assessment and measurement tools to track progress and determine the effectiveness of social actions, forming a culture of learning, providing opportunities for professional development, encouraging open communication and collaboration can help overcome these difficulties. This will contribute to the improvement of the theory and practice of social work, which is aimed at qualitatively meeting the urgent needs of the vulnerable population and the development of society as a whole.

Keywords: synergistic approach, social-diagnostic competence, structure of social-diagnostic competence, stages of development of social-diagnostic competence, tools for assessing the level of social-diagnostic competence.

Вступ

Дослідження проблеми соціально-діагностичної компетентності за допомогою ідей і методів синергетики (теорія самоорганізації, яка орієнтована на пошук законів еволюції відкритих систем будь-якого рівня (природних, соціальних, когнітивних), як дослідження сукупності багатьох елементів системи, знаходження спільних принципів, що керують нею, сьогодні набуває максимально наукового, системного й актуального вигляду. Для адекватного розуміння соціально-діагностичної компетентності важливе методологічне значення мають ключові ідеї синергетики про те, що: складноорганізованим системам, до числа яких, безсумнівно, належить і людина, не можна нав'язувати шляхи їхнього розвитку; існують альтернативні варіанти трансформації людини в особистість, а значить можливість вибору різних поєднань елементів соціально-діагностичної компетентності; у стані нестабільного соціального середовища й навіть «незначні» дії можуть впливати на макросоціальні процеси.

Синергетичний підхід до формування соціально-діагностичної компетентності, що означає здатність аналізувати й розуміти соціальні ситуації та динаміку, а також діагностувати соціальні проблеми й знаходити розв'язання, поєднує інтеграцію кількох стратегій і ресурсів для підтримки розвитку знань, навичок і здібностей, пов'язаних із досліджуваною темою.

Соціально-діагностична компетентність - міждисциплінарна тема, яку досліджують учені й організації в різних галузях. Так, цю надзвичайно актуальну тему досліджують: OpenAI - організація, яка розробила системи штучного інтелекту з можливостями соціальної діагностики (наприклад, алгоритми обробки природної мови) для аналізу даних соціальних мереж, щоб виявити моделі настроїв і поведінки; Національна асоціація соціальних працівників (NASW) - сприяє розвитку практики й досліджень у галузі соціальної роботи, включаючи дослідження ролі соціальної діагностичної компетентності в ефективних діях соціальної роботи; Американська

психологічна асоціація (APA) - підтримує розвиток психологічних досліджень і практики, а саме - досліджує взаємозв'язок між соціальним інтелектом і соціальною діагностичною компетентністю; Гарвардський університет досліджує важливість соціальної діагностичної компетентності в таких галузях, як освіта, охорона здоров'я і державна політика; Каліфорнійський університет у Лос-Анджелесі (UCLA) - проводив дослідження соціальних когнітивних навичок, включаючи соціально-діагностичну компетентність, та її вплив на соціальні й академічні результати.

Соціально-діагностична компетентність є предметом наукового інтересу також і в Україні. Наукові дослідження, пов'язані із соціальною роботою, психологією, освітою та охороною здоров'я (ті сфери, які потребують соціально-діагностичної компетентності), проводять Український науково-методичний центр практичної психології та соціальної роботи, Національна академія педагогічних наук України та Інститут соціальної та політичної психології Національної академії педагогічних наук України. Серед українських учених, які зробили суттєвий внесок у розвиток теми соціально-діагностичної компетентності, можна відзначити таких авторів, як: Семигіна Т. [1, 2], Садовська Е., Ярошенко А. [3], Рудкевич Н. [4] та ін. Питання соціально-діагностичної компетентності викликає закономірний інтерес у дослідників й організацій різних наукових напрямів, сприяє ефективному соціальному розвитку національної та світової спільноти, потребує подальшого розвитку.

Відповідно, *метою* цієї статті є уточнення основних понять досліджуваної теми в контексті синергетичної наукової парадигми; визначення елементів структури соціально-діагностичної компетентності; дослідження методик, що діагностують рівень соціально-діагностичної компетентності спеціалістів соціальної сфери; фіксація тенденцій у сфері формування та розвитку соціально-діагностичної компетентності; аналіз проблем у процесі розв'язання проблем вразливих верств населення та формулювання рекомендацій щодо способів їх подолання.

Результати

Сучасні філософські, соціальні, психологічні й педагогічні концепції, піднімаючись над рівнем повсякденної свідомості, набувають рис наукової теорії та розвиваються як певна цілісність у процесі взаємодії іманентної і конструктивної сторін пізнавальної діяльності. Ці сторони дослідження можна охарактеризувати як рівні теорії, яка претендує на цілісність аргументовано запропонованих знань.

Смислове значення іманентного рівня полягає в здобутті висновків і гіпотез, що логічно випливають із внутрішнього змісту парадигмальних основоположень і відрізняються від помилкових орієнтирів, диспозицій, пропозицій, передумов, елементів, що приховані в науковій теорії. Іманентний розгляд проявляється в осмислених інтерпретаціях, розгортанні концептуального ядра цієї теорії. Іншими словами, дискусія прогресує в межах окресленої цілісності й спрямованості на виявлення властивих внутрішніх особливостей такої теорії.

Отже, наукова теорія відповідає вимогам часу, коли чітко виражена домінанта особливого над загальним і пріоритет конкретних проблем людського існування - над теоретико-пізнавальними завданнями. Науковий підхід ніколи не може бути абсолютним і раз назавжди таким зряддям теоретичної діяльності. А загальноприйнятий (галілеєвсько-ньютонівський) тип наукової раціональності сьогодні доповнено новими принципами, у яких наголошено на тому, що: поділ матеріального й ідеального відносний; людина не протистоїть природі, а є її іманентною частиною; зближення природних і соціальних наук, східного й західного мислення, раціональних й ірраціональних, наукових і позанаукових підходів, когнітивних і ціннісних параметрів висвітлення різних аспектів буття людини -

неминуче. Тобто, сучасний, постнекласичний етап розвитку науки висуває методологічні новації, серед яких суттєве місце займає синергетичний підхід.

Застосування синергетичного підходу в межах цієї проблематики передбачає інтеграцію теоретичного аудиторного навчання з практичним навчанням у «польових умовах». Інтеграція цих двох типів навчання може допомогти, наприклад, соціальним працівникам застосовувати свої знання в реальних ситуаціях і розвивати свої навички й здібності. Співпраця вчених теоретиків (формуєть теоретичні парадигми) і практиків соціальної роботи (підтверджують і коригують теоретичні дослідження емпіричним досвідом) забезпечує синергетичний ефект, долаючи розрив між теорією і практикою. Наставництво й коучинг з боку досвідчених соціальних працівників розвивають навички соціальної діагностики, забезпечуючи зворотний зв'язок і підтримку на кожному етапі комунікації всім, кому це потрібно. Навчання на основі конкретних випадків і міждисциплінарне співробітництво дає змогу краще зрозуміти складні соціальні проблеми й знайти для них ефективні рішення. Інтегруючи різні стратегії та ресурси, синергетичний підхід сприяє розвитку навичок соціальної діагностики й надає фахівцям інструменти ефективної діагностики та вирішення складних соціальних проблем у своїй практиці.

Високий рівень соціально-діагностичної компетентності є запорукою якісної роботи фахівців багатьох сфер. Так, соціальні працівники спілкуються з окремими особами й сім'ями, які стикаються зі складними соціальними проблемами, як-от: бідність, залежність, жорстоке поводження і психічні захворювання. У таких випадках соціально-діагностична компетентність має вирішальне значення для оцінки потреб вразливих верств населення (клієнтів) і розробки ефективних втручань, спрямованих на розв'язання основних соціальних проблем суспільства. Психологи й консультанти працюють зі своїми клієнтами, щоб допомогти їм зрозуміти й керувати своїми емоціями, поведінкою і стосунками. Тут соціально-діагностична компетентність необхідна для виявлення глибинних причин проблем і розробки відповідних планів корекції чи лікування. Вчителі та науково-працюють з учнями й студентами з різних верств суспільства та повинні розуміти їхні соціальні й емоційні потреби. Високий рівень соціально-діагностичної компетентності дає змогу визначити основні фактори, які можуть впливати на успішність процесу засвоєння знань і/або поведінку учня. Медичні працівники, як-от лікарі, медсестри й соціальні працівники, взаємодіють із пацієнтами та їхніми сім'ями, що стикаються зі складними медичними й соціальними проблемами. Розв'язати ці проблеми без розуміння соціального контексту хвороби пацієнта й розробки відповідних втручань для задоволення його потреб - вкрай проблематично. Крім зазначених категорій, існують і фахівці, професійна діяльність яких відбувається у сфері розвитку різних систем. Наприклад, лідери думок, політики, громадські діячі - всі вони також повинні розуміти соціальні й економічні фактори, що впливають на результати їхньої діяльності, а соціально-діагностична компетентність допомагає виявляти першопричини соціальних проблем і розробляти ефективні стратегії їх вирішення.

Відмінності у структурі діагностичних умінь фахівців соціальної сфери (на прикладі порівняльного аналізу знань та умінь соціального працівника та соціального педагога) представлена в таблиці.

Таблиця 1

**Порівняльний аналіз компонентів соціально-діагностичної компетентності
соціального працівника та соціального педагога**

	соціальний працівник	соціальний педагог
сфера діяльності	соціальний сектор	соціальний сектор
мета діяльності	оцінка потреб клієнтів, розробка заходів втручання та захист інтересів соціально незахищених верств населення	формування навчального середовища, яке забезпечує інтелектуальний, соціальний та емоційний розвиток учнів
необхідні знання	знання в галузі соціального забезпечення, психології, соціології та інших суміжних галузях; розуміння соціальних проблем та їхніх основних причин; знання соціальної політики, законодавства та ресурсів, необхідних для допомоги соціально незахищених верств населення	педагогіка та теорія освіти; технології роботи з дітьми та молоддю; розуміння вікових етапів розвитку та вплив соціальних факторів на навчання.
необхідні навички	навички спілкування, емпатії, критичного мислення, розв'язання проблем та ведення процесів.	навички спілкування, емпатії, планування уроків, управління дисципліною та динамікою навчальних процесів, оцінка та мотивація

Джерело: власна розробка авторів

Отже, соціальні працівники й соціальні педагоги повинні мати у своєму професійному арсеналі деякі спільні навички, як-от спілкування і співчуття, але конкретні знання та навички зосереджені в різних сферах. Соціальні працівники мають більш повне уявлення про соціальні проблеми й політику, їх навички стосуються підтримки й захисту інтересів клієнтів. Соціальні педагоги добре розуміють теорію освіти й вплив соціальних факторів на навчання, вони створюють сприятливе навчальне середовище для дітей і молоді.

Іншими словами, структура соціально-діагностичної компетентності фахівців різних сфер може змінюватися залежно від конкретної галузі або напряму професійної діяльності. Проте, варто вказати на ключові елементи, які визначають соціально-діагностичну компетентність працівників різних сфер. Це здатність спостерігати й виявляти ключові елементи ситуації чи проблеми, увага до невербальних сигналів, розуміння соціальних норм і структур, виявлення моделей поведінки тощо. Аналіз основних причин соціальних проблем, виявлення закономірностей і тенденцій, оцінка ефективності попередніх втручань і розгляд альтернативних рішень також є важливими для багатьох професій напряму «людина-людина». Ефективні комунікативні навички (активне слухання, якісне усне й письмове спілкування, здатність передавати складну інформацію різним аудиторіям) також необхідні для діагностичної роботи в багатьох сферах. Крім того, соціально-діагностична компетентність неможлива без емпатії (здатність розуміти різні точки зору й співпереживати, уміння демонструвати чутливість до потреб і досвіду різних зацікавлених сторін); креативності (здатність генерувати інноваційні рішення і

нестандартно мислити, використання творчих методів вирішення проблем); співпраці з іншими людьми; здатності адаптуватися до обставин, що змінюються.

Структуру соціально-діагностичної компетентності формують такі знання, навички й уміння, як:

- 1) знання соціальних систем, розуміння різних соціальних систем, що впливають на людську поведінку, а саме: культурні норми, економічні структури, політичні системи й соціальні інституції;
- 2) знання патернів людської поведінки, розуміння того, як люди й групи поведуть себе в різних соціальних контекстах, і факторів, що впливають на їхню поведінку;
- 3) навички критичного мислення, здатність аналізувати складні соціальні ситуації, виявляти основні причини й фактори, що впливають на їх стан;
- 4) емпатія, здатність розуміти почуття інших для того, щоб розробляти більш ефективні соціальні дії;
- 5) активне слухання, як здатність уважно й емпатично слухати інших, а також розуміти потреби й проблеми співрозмовника;
- 6) комунікативні навички, уміння ефективно спілкуватися з окремими особами й групами з різних верств суспільства, включаючи вміння ясно й переконливо висловлювати свої думки, ефективно вести переговори;
- 7) співпраця і командна робота, навички ефективно працювати з іншими, з людьми із різних верств населення та з різним досвідом, для розробки й реалізації ефективних соціальних заходів [5];
- 8) культурна компетентність, розуміння і повага до культурних відмінностей, що існують у суспільстві, здатність адаптувати соціальні заходи для задоволення потреб різних груп населення.

Загалом соціально-діагностична компетентність є багатограним набором компетенцій, для яких потрібен широкий спектр знань, умінь і навичок, розвиток і вдосконалення яких допоможе людям у різних галузях краще розуміти й розв'язувати соціальні проблеми, а також сприяти позитивним соціальним змінам.

Соціально-діагностичні компетенції можна розвивати і такий розвиток зазвичай вміщує кілька етапів навчання і практики. Ці етапи можуть змінюватися залежно від стартового рівня розвиненості компетенції, досвіду й освітнього рівня особистості. Основними етапами є:

- 1) спостереження та аналіз – це початковий етап розвитку соціальної діагностичної компетенції, який передбачає здатність звертати увагу на невербальні сигнали, розуміння соціальних структур і виявлення моделей поведінки;
- 2) рефлексія та оцінка – наступний етап після спостереження та аналізу соціальних ситуацій. Вміщує в себе роздуми й оцінку того, що було виявлено, аналіз основних причин соціальних проблем, оцінка ефективності попередніх дій, аналіз альтернативних рішень;
- 3) інтеграція та синтез – етап, на якому починається інтеграція і синтез спостережень, роздумів й оцінок у послідовне розуміння соціальних ситуацій і проблем. Насамперед це розробка теоретичної основи розуміння соціальних явищ і визначення ключових чинників, що сприяють виникненню соціальних проблем;
- 4) застосування і практика – заключний етап розвитку соціально-діагностичної компетенції, трансформація знань у практичні дії, розробка й здійснення ефективних втручань для вирішення соціальних проблем, а також оцінка впливу цих втручань на кінцевий результат.

При цьому слід зазначити, що існує достатня кількість опрацьованих технологій оцінки рівня соціально-діагностичної компетентності працівників соціальної сфери. Так, оцінки на основі моделювання використовують реалістичні сценарії для перевірки

здатності соціального працівника діагностувати й розв'язувати складні соціальні проблеми. Ці технології дають змогу соціальному працівникові випробувати декілька сценаріїв у безпечному й контрольованому середовищі, надаючи цінну інформацію про їхні навички прийняття рішень і здатність справлятися зі складними ситуаціями. Стандартні тести, як-от інструмент оцінки компетенції соціальної роботи (SWCAI) або інструмент оцінки соціальної діагностики (SDAT), також можуть використовуватися для оцінки рівня соціальної діагностичної компетентності. Ці тести вимірюють навички, спілкування, вирішення проблем і критичне мислення. Аналіз документації соціального працівника, яка фіксує розв'язання його роботи з клієнтами, для оцінки рівня соціальної діагностичної компетентності може вміщувати перегляд історій хвороби, звітів й іншої документації, яка має відношення до здатності фахівця соціальної сфери діагностувати й вирішувати складні проблеми. Колегіальні оцінки припускають, що колеги чи керівники оцінюють рівень соціальної діагностичної компетентності фахівця. Це може бути спостереження на робочому місці, перегляд документації, аналіз відгуків про роботу. Крім того, не слід забувати про самооцінку, яка дає змогу оцінити власний рівень соціальної діагностичної компетентності, що можна легко зробити за допомогою інструментів - тестів самооцінки (табл.2).

Таблиця 2

Тести, що дозволяють оцінити рівень соціально-діагностичної компетентності

Назва методики	тестової	Пояснення
1 Social Work Practice Behaviors (SWPBS)	Scale	Шкала поведінки соціальної роботи (SWPBS) вимірює рівень володіння 10 основними видами практичної поведінки. Ці види поведінки вміщують оцінку, втручання, спілкування і професійну етику.
2 Social Work Practice Assessment Questionnaire (SWPAQ)		Опитувальник для оцінки практики соціальної роботи (SWPAQ) вимірює знання, навички й відношення соціальних працівників, пов'язані з практикою соціальної роботи; оцінює чотири ключові області: оцінка, втручання, дослідження та етика.
3 Social Competency Inventory (SWCI)	Work	Опитувальник компетенцій соціальної роботи (SWCI) вимірює компетентність соціальних працівників у дев'яти сферах, наприклад, оцінку й діагностику, спілкування
4 Social Diagnostic and Evaluation (SDES)	Scale	Шкала соціальної діагностики та оцінки (SDES) вимірює компетентність соціальних працівників у галузі соціальної діагностики й оцінки; оцінює п'ять аспектів: виявлення проблемних областей, оцінку потреб і ресурсів, вибір втручань, результатів й оцінку послуг.
5 Social Work Assessment (SWSAT)	Self-Tool	Інструмент самооцінки соціальної роботи (SWSAT) вимірює знання, навички й відношення соціальних працівників у п'яти областях: оцінка й діагностика, втручання і планування лікування, ведення випадку, захист інтересів і професіоналізм.

Джерело: власна розробка авторів

Зазначені інструменти самооцінки допоможуть оцінити свою компетентність у соціальній діагностичній роботі й визначити напрями покращення. Їх також можна використовувати для встановлення цілей професійного розвитку й відстеження прогресу за часом. А використовуючи комбінацію технологій оцінки рівня соціальної діагностичної компетентності, соціальні працівники можуть отримати всебічне уявлення про свої сильні й слабкі сторони, а також працювати над постійним покращенням своїх навичок і здібностей [6].

При цьому слід зазначити, що розвиток соціально-діагностичної компетентності фахівців соціальної сфери в сучасних вітчизняних умовах може бути складним завданням. До загальних проблем, які існують у контексті зазначеної проблематики, належать, наприклад, ускладнення процесів довгострокового планування, важкопрогнозований вплив різних подій на актуальну ситуацію; особисті упередження тих, кого треба навчити; відсутність чи недостатня доступність навчання чи освіти; опір змінам; обмежені ресурси й складність виміру результатів.

Особисті упередження впливають на вміння об'єктивно спостерігати й оцінювати соціальні ситуації та можуть призвести до неправильного чи неповного аналізу [7]. Багато українців дотепер, під час війни, втратили доступ до якісного/необхідного навчання, що обмежує здатність ефективно розвивати необхідні навички, наприклад ті, які входять до складу соціально-діагностичної компетентності. А опір змінам є поширеним явищем, яке виражається в тому, що люди часто не сприймають спроби зовнішнього втручання для вирішення їхніх соціальних проблем. Крім того, нестача ресурсів, як-от фінансування чи компетентних фахівців, може обмежити здатність окремих осіб чи організацій здійснювати ефективні соціальні дії на засадах соціально-діагностичної компетентності.

Подолання проблем, що існують у процесі формування соціально-діагностичної компетентності, потребує проактивного підходу й розробки ефективних стратегій [8]. Можна запропонувати деякі стратегії, які доцільно використовувати для розв'язання загальних проблем, що виникають у процесі формування і розвитку соціально-діагностичної компетентності.

1. Активний пошук нового досвіду й перспектив, наприклад, за допомогою волонтерства або участі в культурних заходах, дає змогу аналізувати різні соціальні ситуації, щоб краще зрозуміти складні соціальні проблеми.
2. Важливо визнавати персональні обмежуючі переконання і працювати над їх розв'язанням за допомогою освіти, саморефлексії та знайомства з різними точками зору.
3. Навіть у найскладніших соціально-економічних ситуаціях слід знаходити можливості навчання і додаткової освіти для розвитку навичок соціальної діагностики. Відвідування курсів, участь у семінарах і конференціях, пошук наставництва в досвідчених практиків, адже все це сприяє розвитку соціально-діагностичної компетентності.
4. Важливо розробити ефективні інструменти оцінки й вимірювання для відстеження прогресу та визначення ефективності соціальних дій. Використання аналізу даних, опитувань або інших інструментів дає змогу якісно оцінити результати діяльності й визначити сфери, які потребують покращення.
5. Формування культури навчання, надання можливостей для професійного розвитку, заохочення до відкритого спілкування і співробітництва може допомогти подолати зазначені труднощі.

Ще один аспект, який вартий уваги в межах зазначеної проблематики дослідження, – це оцінка діяльності фахівців (наприклад, соціальних працівників або

соціальних педагогів) для яких соціально-діагностична компетентність є ключовою професійною вимогою.

Перед початком процесу оцінки важливо встановити чіткі цілі й завдання. Такі цілі мають бути максимально конкретними, вимірюваними, досяжними, актуальними й обмеженими за часом. Зрозуміло, що цілі й завдання залежать від конкретної ролі фахівця, а глобальна місія соціальної роботи полягає в сприянні благополуччю окремих осіб, сімей і спільнот, а також у розв'язанні соціальних проблем і несправедливості, але при цьому конкретними цілями й завданнями соціальної роботи можуть бути: підвищення якості життя окремих осіб і сімей; розв'язання соціальних проблем і несправедливості; підтримка вразливих груп населення; надання ресурсів; сприяння навчанню та освіті; захист прав; сприяння змінам та ін.

Для оцінки ефективності роботи соціального працівника важливо збирати дані щодо ефективності його роботи: документацію взаємодії з клієнтом, нотатки про справи й іншу відповідну інформацію. Використання стандартизованих інструментів оцінки допоможе забезпечити справедливість і послідовність процесу оцінки. Існують різні спеціально розроблені інструменти для того, щоб оцінити роботу соціальних працівників. Так, інструменти й методології оцінки можна поділити на дві категорії: 1) інструменти оцінки на рівні клієнта; 2) методики оцінки на рівні програми.

Інструменти оцінки на рівні клієнта призначені для оцінки потреб і прогресу окремих клієнтів або сімей. До них належать:

- 1) стандартизовані інструменти оцінки для оцінки психічного здоров'я, поведінки й емоційного благополуччя клієнтів (наприклад, Контрольний список поведінки дитини, опитувальник сильних і важких сторін й опитувальник депресії Бека й ін.);
- 2) функціональні оцінки використовуються для оцінки здатності клієнтів виконувати повсякденні завдання та дії, як-от одягання, прийом їжі й дотримання гігієни. Прикладами функціональних оцінок є індекс повсякденної активності Каца й шкала інструментальної активності Лоутона в повсякденному житті;
- 3) оцінка потреб того, які типи послуг або які дії з боку соціальних служб потрібні клієнтам.

Методологія оцінки на рівні програми використовується для оцінки ефективності програм соціальної роботи. До них належать:

- 1) вимірювання результатів як відстеження результатів утручань соціальної роботи для визначення їх ефективності, вимірювання змін у поведінці, здоров'ї та/або добробуті клієнта із часом;
- 2) оцінка програми передбачає систематичну оцінку цілей, завдань і результатів реалізації програми й достовірності для визначення її ефективності, дієвості й впливу;
- 3) забезпечення якості передбачає постійний моніторинг програм, щоб переконатися, що вони відповідають установленим стандартам якості через, наприклад, моніторинг задоволеності клієнтів (соціально незахищеного населення).

Проведення опитувань щодо задоволеності клієнтів, отримання відгуків від колег й аналіз відгуків щодо продуктивності від керівників можуть дати цінну інформацію про роботу соціального працівника [9]. А конструктивний зворотний зв'язок після завершення запланованих дій сприяє розумінню необхідності розвитку окремих елементів соціально-діагностичної компетентності, оптимізації навчання, а також установленню цілей для майбутньої оптимізації процесів соціальної підтримки. Контроль й оцінка роботи соціального працівника має бути безперервним процесом, а не разовим заходом, це дозволить гарантувати, що соціальний працівник надає

високоякісні послуги клієнтам і сприяє досягненню цілей і завдань своїх підопічних [10].

Отже, розв'язання проблем, що існують під час формування соціально-діагностичної компетентності, потребує безперервного навчання, співробітництва й оцінки. Розробляючи ефективні стратегії та створюючи сприятливе середовище, цілком реально ефективно розв'язувати складні соціальні проблеми й сприяти позитивним змінам у суспільстві.

Висновки

Високий рівень соціально-діагностичної компетентності важливий для кожного, хто в межах своєї професійної діяльності прагне допомогти окремим особам і сім'ям досягти своїх цілей, а також покращити своє фізичне, емоційне й соціальне благополуччя; працює над виявленням і розв'язанням соціальних проблем, як-от бідність, дискримінація і нерівність; виступає за політику й практику соціальної справедливості та рівноправності; працює з вразливими групами населення, як-от діти, люди похилого віку й люди з обмеженими можливостями; прагне надавати підтримку, щоб забезпечити безпеку й благополуччя своїх клієнтів; надає освіту й ресурси окремим особам і сім'ям, щоб допомогти їм приймати обґрунтовані рішення та забезпечити доступ до освіти; працює над створенням сильних і стійких спільнот, сприяючи соціальній згуртованості, громадянській активності й розвитку держави; сприяє розширенню прав і можливостей окремих осіб і спільнот, а також виступає за зміни в політиці й практиці, спрямовані на розв'язання соціальних проблем і несправедливості та сприяють соціальному благополуччю та справедливості в суспільстві загалом.

Комплексний і системний розвиток соціально-діагностичної компетенції орієнтований на формування знань, навичок і вмінь, пов'язаних із виявленням і розв'язанням складних соціальних проблем за допомогою формальної освіти й навчання, безперервної освіти та професійного розвитку, наставництва й коучингу, а також за допомогою рефлексивних практик.

Формування соціально-діагностичної компетентності вимагає поєднання знань, умінь і навичок і залежить від різних факторів, пов'язане з проблемами, над подоланням яких необхідно працювати. Такими проблемами є: вплив різних соціальних ситуацій, особисті упередження, обмеженість доступу до навчання та/або освіти, опір змінам, обмеженість ресурсів, складність вимірювання результатів. Важливо знати про ці проблеми й працювати над їх подоланням, щоб ефективно розв'язувати складні соціальні проблеми. Для подолання труднощів, що виникають під час формування соціально-діагностичної компетентності, можна використовувати стратегії: аналіз впливу різних соціальних ситуацій; системна робота з упередженнями; розширення доступу до навчання та освіти; співробітництво й партнерство; удосконалення методик оцінки й вимірювання соціально-діагностичної компетенції; створення сприятливого соціального середовища.

Оцінка роботи соціального працівника вимагає ретельного планування, збору даних і зворотного зв'язку з клієнтами й колегами. Використовуючи стандартизований інструмент оцінки й надаючи конструктивний зворотний зв'язок і підтримку, соціальні працівники можуть постійно покращувати свою роботу та надавати клієнтам найкращі можливі послуги.

Підсумовуючи дослідження, проведене в статті, слід зазначити, що загальними тенденціями у сфері формування та розвитку соціально-діагностичної компетентності є: акцент на практиці, заснованої на фактичних даних – від соціальних працівників усе частіше очікують, щоб вони застосовували методи, засновані саме на фактичних даних,

під час діагностики проблем і використання технологій, які довели свою ефективність у їх (проблем) розв'язанні; увагу до культурної компетентності (розуміння культурних цінностей і переконань на досвід і світогляд клієнтів), яка стає все більш важливою в практиці соціальної роботи, оскільки соціальні працівники працюють із клієнтами з різних верств суспільства; розвиток технологій, які відіграють важливу роль у практиці соціальної роботи, передбачає те, що соціальні працівники матимуть навички використання технологій для підтримки своєї роботи; міждисциплінарне співробітництво фахівців у міждисциплінарних командах (наприклад, охорона здоров'я та освіта), що вимагає від соціальних працівників сильних навичок співпраці й спілкування, а також здатності ефективно працювати з професіоналами з різних верств суспільства.

Загалом розвиток соціальної діагностичної компетентності – це процес, який триває все життя і передбачає постійне навчання, наукову рефлексію і професійний розвиток. Використовуючи стратегії, соціальні працівники можуть постійно покращувати свої навички й здібності та надавати своїм клієнтам (вразливим верствам населення) найкращі послуги.

Список використаних джерел

1. Семигіна Т. Чому соціальна робота набуває зеленого кольору?. *Вісник АПСВТ*. 2018. № 2. С. 11-27.
2. Семигіна Т.В. Сучасна соціальна робота: чи виправдане стирання меж? *Перспективи розвитку соціальної педагогіки в Україні: Матеріали круглого столу (24 травня 2018 року, Київ) / за ред. О. В. Чуйко*. Київ: КНУ імені Тараса Шевченка, 2018. С. 84–89. URL: <https://bit.ly/2AyaOBy> (дата звернення: 18.03.2023)
3. Садовська Е., Ярошенко А. Формування професійної компетентності соціального працівника в умовах вищого навчального закладу. Київ: Національний педагогічний університет імені М. П. Драгоманова, 2018. 113 с.
4. Рудкевич Н.І. Методика соціально-педагогічної роботи : навчально-методичний посібник / Н. І. Рудкевич. Львів: Растр-7, 2021. 324 с.
5. Chrásková M., & Chráska M. Availability of implementation of standards of digital competence of secondary education teachers. *Futurity Education*. 2021. Vol. 1(1). P. 32–40. URL: <https://doi.org/10.57125/FED.2022.10.11.4> (date of access: 18.03.2023).
6. Skakun I. Digital competencies of the teacher of the future. *Futurity Education*. 2021. P. 39–48. URL: <https://doi.org/10.57125/fed/2022.10.11.18> (date of access: 18.03.2023).
7. Собочан А., Бертотті Т., Стром-Готфрід К. Етичні міркування у дослідженнях із соціальної роботи; пер. з англ. Т. Семигіної. *Вісник Академії праці, соціальних відносин і туризму*. 2019. № 1. С. 86–101.
8. Reflective learning for social work: Research, theory and practice / ed. by G. Nick, T. Imogen. Aldershot, Hants, England : Arena, 1996. 167 p.
9. Нікітіна В., Борисова О., Знаткова О., Кульга О., Соціальна робота з вимушеними переселенцями в сучасній Україні: монографія. Київ, Кондор, 2019, 468 с.
10. Семигіна Т. Сучасна соціальна робота. Київ: Видавництво «Академія праці, соціальних відносин і туризму», 2020. 275 с.