

УДК 316.6.159.061.2

DOI: <https://doi.org/10.33120/popp-Vol24-Year2021-71>

Вінков Веніамін Юрійович

кандидат психологічних наук, науковий співробітник
лабораторії психології мас та спільнот,
Інститут соціальної та політичної психології НАПН України,
м. Київ, Україна
ORCID ID 0000-0002-1237-0637
ven.vinkov@gmail.com

**СОЦІАЛЬНО-ПСИХОЛОГІЧНІ АСПЕКТИ ГОТОВНОСТІ
ФАХІВЦІВ І ВОЛОНТЕРІВ ГРОМАДСЬКИХ ОРГАНІЗАЦІЙ
ДО НАДАННЯ ПІДТРИМКИ СТИГМАТИЗОВАНИМ
МЕНШИНАМ**

Актуальність статті випливає з потреби в розробленні технології підтримки представників стигматизованих меншин, а отже, з необхідності підготовки фахівців і волонтерів громадських організацій до взаємодії з ними. Вивчення психологічних характеристик фахівців, які стикаються у своїй роботі з проблемою стигматизації, дасть змогу більш якісно здійснювати добір засобів для підвищення такої готовності.

Мета статті – вивчення прояву у фахівців громадських організацій таких психологічних властивостей, як здатність до рефлексії, толерантність, прагнення допомогти іншим, і мотивації участі в громадській діяльності залежно від готовності до надання ними різного роду допомоги: інформаційної, освітньої, психологічної, матеріальної.

Отримані **результати** показали, що фахівці громадських організацій, готові надавати інформаційну та освітню допомогу, мають високий прояв толерантності, а психологічну допомогу – виражену толерантність як рису характеру. Виявлено, що фахівці з вираженою потребою надавати інформаційну, освітню та психологічну допомогу мають високий рівень саморефлексії, що характеризує їх як здатних краще аналізувати свої емоційні реакції, розуміти причини появи тих чи інших стереотипів на момент впливу цих стереотипів на їхню поведінку. Високі показники щодо соціорефлексії демонструють ті фахівці, які готові надавати освітню та психологічну допомогу. Це свідчить про важливість урахування не тільки власних емоцій і переживань, коли йдеться про надання освітньої та психологічної допомоги, а й розуміння потреб тих, хто її потребує.

Практична значущість отриманих результатів полягає в тому, що врахування під час розроблення технологій розвитку компетентності співробітників і волонтерів громадських організацій та підвищення їхньої психологічної готовності до взаємодії з представниками стигматизованих меншин таких психологічних властивостей, як здатність до рефлексії,

толерантність, мотивація допомоги та участі в громадській діяльності, дасть змогу ефективно налагоджувати контакт з тими, хто потребує допомоги.

Ключові слова: стигматизація; дестигматизація; підтримка; громадські організації; меншини.

Veniamin Yu. Vinkov

Ph.D. in Psychology, Researcher of the
Laboratory of Psychology of Masses and Communities,
Institute for Social and Political Psychology, NAES of Ukraine,
Kyiv, Ukraine
ven.vinkov@gmail.com

**SOCIO-PSYCHOLOGICAL ASPECTS OF READINESS
OF SPECIALISTS AND VOLUNTEERS OF PUBLIC ORGANIZATIONS
TO PROVIDE SUPPORT TO STIGMATIZED MINORITIES**

The relevancy of the article is due to the need to develop technology to support members of stigmatized minorities, which will apply to the training of professionals and volunteers of public organizations to interact with them. The study of the psychological properties of professionals who face the problems of stigmatization in their work, will allow for a better selection of tools to increase their readiness.

The purpose of the article was to study the manifestation of such psychological properties as reflection, tolerance, the desire to help others and motivation to participate in public activity, depending on the willingness to provide various kinds of help by specialists of public organizations such as informational, educational, psychological, material.

The obtained **results** showed that the specialists of public organizations, who are ready to provide informational and educational assistance, have a high level of tolerance, and psychological assistance – a pronounced tolerance as a character trait. It was found that specialists with a strong need to provide informational, educational and psychological assistance have a high level of self-reflection, which characterizes them as able to better analyze their emotional reactions, understand the causes of certain stereotypes and their impact on their own behavior. High indicators of socioreflexion are demonstrated by those specialists who are ready to provide educational and psychological assistance. This shows the importance of taking into account not only their own emotions and experiences in providing educational and psychological assistance, but also understanding the needs of those who need it.

The practical significance of the obtained results will be that taking into account the importance of tolerance, reflection, motivation of assistance and participation in public activities in the development of technologies for the development of competence of employees and volunteers of public organizations and in increasing psychological readiness to interact with stigmatized minorities with those who need help.

Keywords: stigmatization; self-stigmatization; destigmatization; support; public organizations; minorities.

Постановка проблеми. Проблема стигматизації осіб, груп, меншин за етнічними, культурними, віковими, гендерними ознаками є наразі актуальною в нашому суспільстві. Держава як інститут хоч і гарантує дотримання прав кожного громадянина, що прописано в законодавстві, проте реально не завжди може надати захист усім громадянам. Натомість усе більшу роль в українському суспільстві починають відігравати різноманітні громадські організації, об'єднання, партії, які за мету своєї діяльності ставлять забезпечення і дотримання прав та свобод громадян, тим самим сприяючи розвиткові гуманітарної і правової політики держави.

Залучення до громадської діяльності позитивно впливає на формування життєвої позиції громадян і підвищує їхню здатність спільними зусиллями розв'язувати різноманітні суспільні проблеми. Дослідження ролі громадських організацій у підтримці стигматизованих меншин та підвищення психологічної готовності фахових спеціалістів і волонтерів таких організацій до взаємодії з представниками стигматизованих меншин є важливим аспектом у розумінні того, яким чином надається допомога таким соціальним групам, на що варто звертати увагу в підготовці фахівців і волонтерів, щоб суттєво підвищити якість допомоги.

Розв'язання проблем і розуміння ситуації, у якій перебувають стигматизовані меншини, потребує з боку фахівців соціально-психологічних служб, крім достатнього рівня професіоналізму, ще й розвинених навичок і вмій налагодження взаємодії з представниками таких меншин. Перший контакт з ними є важливою ланкою в побудові довірливих стосунків, від яких залежатиме успішність подальшої психологічної роботи. У такій ситуації фахівець має бути психологічно готовим до першого контакту, а для цього необхідно розуміти потреби тих, хто звернувся по допомогу, і знати, як можна в такій ситуації їм допомогти. Тому сьогодні вкрай гостро постає потреба в підвищенні готовності фахівців і волонтерів громадських організацій до надання допомоги тим особам, які зазнали стигматизації і дискримінації.

Аналіз останніх досліджень і публікацій, виокремлення нерозв'язаних частин загальної проблеми. У контексті нашого дослідження найбільш доцільним видається зосередитися на тому визначенні стигматизації, яке наголошує не так на ставленнєвому аспекті цього явища, як на інтеракційному. Стигматизацію можна розглядати як особливий тип взаємодії між представниками більшості, що є носіями загальноприйнятих норм, і представниками меншості, що за певних умов порушують ці норми і викликають осуд з боку більшості. Отже, порушення норм зазвичай викликає негативну реакцію з боку більшості.

Дослідники стигматизації зазначають, що представники більшості, стикаючись із тими, хто не відповідає загальноприйнятим нормам і правилам, переживають такі емоції, як гнів, страх, роздратування, відроза. За І. Гофманом(1963), в основі стигматизації лежить механізм опанування свого страху при зустрічі з тими, хто має ознаки, що відрізняються від прийнятої в суспільстві норми. А. Кнуф і Л. Епов зазначають, що страх більшості перед стигматизовуваними меншинами трансформується в агресію і підштовхує до соціальної ізоляції цих меншин (Кнуф, 2006а).

На нашу думку, від того, які ознаки будуть мати представники цієї меншості, залежатиме, що відчуватиме їхнє оточення. Страх, сором, відроза, презирство згодом можуть трансформуватися в агресію до меншості та прагнення вчинити певні дії щодо них, що згодом призведе до дистанціювання, соціальної ізоляції, санкцій, примусу тощо. Здавалось би, такі дії мали б підштовхнути меншість до інтеграції її в суспільство, проте зазвичай спостерігається протилежний ефект. Нав'язування певних загальноприйнятих правил шляхом заборон та обмежень, щоб змусити меншини бути такими, як і більшість суспільства, призводить до опору з їхнього боку, якщо вони відчують у собі сили, або ж до уникнення контактів, якщо їм бракує сил протистояти більшості. Тому замість інтеграції результатом такого впливу більшості стане, навпаки, ізоляція меншини та дезінтеграція суспільства.

Якщо вчасно не втрутитись у цю ситуацію, наслідками таких дій для стигматизовуваних меншин, крім негативного ставлення з боку більшості, може стати поява негативних переживань з приводу власного соціального статусу, а згодом і закріплення негативних форм поведінки у вигляді втрати самоповаги, зневіри у власних силах, формування мотивації уникнення невдач, а не досягання успіху. Це, відповідно, може повторно спричиняти негативні реакції як з боку їхнього оточення, так і з боку самих стигматизовуваних, коли вони ставлять «хрест на собі». Такі негативні форми поведінки представників стигматизовуваних меншин щодо самих себе називають самостигматизацією. Вона проявляється у виробленні ставлення до себе на основі засвоєного ставлення оточення до них і вчинення дій, що призводять до поглиблення ізоляції від суспільства. Самостигматизація є кінцевим наслідком стигматизації, коли негативне ставлення до самого себе стає засобом підтримки власної ідентичності, хоч і негативної. Така форма деформованої ідентичності веде до самообмеження у своїх прагненнях, самоізоляції від оточення та вкорінювання переконань у власній нікчемності. Життєва позиція стигматизовуваних проявляється у відмові від прагнення що-небудь

змінити у своєму житті, знеціненні своїх прав та уникненні неоднозначних ситуацій у своєму житті, що викликають тривогу.

Зворотним щодо стигматизації процесом, що має на меті відновлення прав і соціального статусу представників меншин, є дестигматизація. На думку І. Бовіної і Б. Бовіна, важливим у доланні стигми є розуміння психологічного аспекту цього явища. Якщо дія стигматизації пов'язана зі стереотипами та упередженнями щодо осіб, які мають неприйнятні для більшості ознаки, то способом зниження дії стигми має бути індивідуалізація особи, що є носієм атрибуту стигми, а ініціювання процесу з вироблення нового бачення представників меншин, формування уявлення про них має відбуватися через комунікацію (Бовіна, 2013b). А. Кнуф і Л. Епов вважають, що дестигматизація може бути забезпечена шляхом застосування цілеспрямованих технологій. Останні мають впливати як на окрему особу, що піддавалася стигматизації, так і на її оточення, що здійснювала такий вплив. Дослідники наводять широкий спектр чинників, які суттєво можуть вплинути на становище стигматизовуваних меншин. Серед цих чинників, зокрема, деінституалізація, підвищення рівня суспільної толерантності, антистигматизаційні кампанії, подолання самостигматизації, групи самопомоги, громадські організації, професійна допомога, психоосвітні програми, психотерапевтичне зниження стигматизації, робоча команда, можливості офіційної психіатрії (Кнуф, 2006b).

У процесі дестигматизації меншин велику роль відіграють громадські організації, що беруть на себе забезпечення їхніх прав, коли держава не має змоги виконувати покладені на неї обов'язки. Саме громадські організації об'єднують людей, що прагнуть займати активну життєву позицію в суспільстві, залучаючи їх до громадської діяльності. Громадська організація в такій ситуації стає джерелом психологічної підтримки з боку її учасників, які прагнуть розв'язати соціальні проблеми таких меншин.

Для стигматизовуваних осіб й особливо для тих, хто зазнав дискримінації, важливим є пошук підтримки серед оточення, а прийняття колективом громадської організації представників меншин такими, якими вони є, без засудження і докору, позитивно впливає на їхнє ставлення до самих себе, сприяє відновленню довіри до людей, віднайденню потрібного рішення у своїй життєвій ситуації, набуттю нового життєвого досвіду тощо. Колектив громадської організації, як референтна група для представників меншин, стає умовою для набуття ними нового досвіду, яким ділиться цей колектив.

У контексті нашого дослідження процес дестигматизації передбачає створення відповідних умов у громадських організаціях,

налагодження роботи різного роду фахівців з урахуванням особливостей досвіду стигматизованих осіб та надання їм допомоги. Крім цих фахівців, важливу роль відіграють ті, хто має успішний життєвий досвід подолання наслідків стигматизації, що може стати ресурсом для стигматизованих меншин. Забезпечення умов дестигматизації також покладається і на самих представників стигматизованих меншин. Ідеться насамперед про формування груп психологічної підтримки і взаємодопомоги, де кожний учасник може звернутися до ресурсів такої групи, щоб дістати підтримку в пошуку шляхів подолання життєвих труднощів.

Відповідно, важливо дослідити, якого роду допомогу готові надавати фахівці і волонтери громадських організацій тим, хто її потребує, які психологічні властивості впливають на вибір напрямів допомоги. Важливо також дослідити, які соціально-психологічні засоби сприятимуть формуванню у фахівців і волонтерів необхідних навичок, умінь і знань для роботи із стигматизованими меншинами та допоможуть ефективно задовольняти запити, із якими будуть звертатися представники цих меншин.

Мета статті – дослідити, як проявляються у фахівців громадських організацій такі психологічні властивості, як здатність до рефлексії, толерантність, прагнення до допомоги іншим і мотивація до участі в громадській діяльності, залежно від їхньої готовності надавати різного роду допомогу: інформаційну, освітню, психологічну, матеріальну.

Виклад основного матеріалу дослідження. Щоб досягти поставленої мети, ми провели дослідження за участю 70 фахівців громадських організацій. Анкета, яку було запропоновано заповнити респондентам, містила: опитувальник С. Нартової-Бочавер «Мотивація допомоги» (Ильин, 2013); експрес-опитувальник «Індекс толерантності» (Г. Солдатова, О. Кравцова, О. Хухласв, Л. Шайгерова) (Солдатова, 2002), спрямований на виявлення етнічної та соціальної толерантності, толерантності як риси характеру та рівня її вираженості; методику М. Гранта з визначення рівня вираженості і спрямованості рефлексії (А. Карпов, И. Скитяева, 2005), що вивчає саморефлексію як здатність спостерігати за власними переживаннями і думками, аналізувати свої потреби, мотиви, цілі, і соціорефлексію як усвідомлення переживань інших людей і розуміння їхніх вчинків. Крім того, анкета передбачала вивчення мотивації участі в громадській діяльності, де респонденти мали можливість оцінити прояв чинників, що мотивують їх брати участь у такій діяльності: грошова винагорода, зміна світу на краще, бажання допомоги людям, особистісне зростання, самореалізація, набуття необхідного досвіду, прагматичний інтерес, покликання, самореклама, сучасні тенденції у світі, почуття провини.

На нашу думку, здатність до рефлексії, толерантність, прагнення допомогти іншим і мотивація участі в громадській діяльності є складовими психологічної готовності до взаємодії з представниками стигматизовуваних меншин, що виражається в прагненні надавати різного роду допомогу. Щоб дослідити цю готовність, ми попросили респондентів – фахівців громадських організацій – оцінити за трибальною шкалою, наскільки вони готові надавати такого роду допомогу тим, хто її потребує. Серед видів такої допомоги були, зокрема, такі: надання певної корисної інформації або консультація з приводу певної проблеми, психологічна підтримка або порада в розв'язанні певної проблеми, навчання чогось корисного або передавання певного професійного досвіду та надання матеріальної допомоги у вигляді речей або грошей. Отже, нашим завданням було визначити, наскільки готові респонденти ділитися інформаційними, психологічними, освітніми та матеріальними ресурсами з тими, хто цього потребує.

Умовно за ступенем готовності надавати допомогу респондентів було поділено на три групи, тобто групи з низьким, середнім і високим рівнем готовності. Такий поділ дав змогу застосувати Н-критерій Краскела – Воллеса і визначити відтак ступінь вираженості у представників виокремлених груп міру прояву таких особистісних властивостей, як здатність до рефлексії, толерантність, мотивація до надання допомоги та участі в громадській діяльності.

З'ясовано, що серед респондентів з вираженою готовністю надавати *інформаційну допомогу* (рис.1) найбільше проявляється здатність до саморефлексії ($p < 0,05$, $R_{сер1} = 30,53$, $R_{сер2} = 28,82$, $R_{сер3} = 41,0$). Респонденти з найвищим показником готовності інформувати тих, хто потребує допомоги, мають найвищий рівень розвитку саморефлексії, тоді як низький прояв такої готовності відповідає низькому рівню саморефлексії ($R_{сер1} = 30,53$). Це свідчить про те, що саморефлексія значною мірою допомагає фахівцям, залученим до громадської діяльності, більш ефективно проводити консультації для тих, хто звертається по допомогу до громадських організацій. Водночас зв'язок між соціальною толерантністю і готовністю надавати інформаційну допомогу не є однозначним. Респонденти з найменшою і найбільшою схильністю до надання такої допомоги порівняно з респондентами із середнім рівнем вираженості цієї схильності мають найвищий рівень прояву соціальної толерантності до людей, які потребують допомоги ($p < 0,05$, $R_{сер1} = 39,35$, $R_{сер2} = 24,06$, $R_{сер3} = 39,08$). Отже, найбільш толерантні фахівці не завжди схильні надавати інформаційну допомогу. Варто зауважити, що частина фахівців із високим рівнем толерантності розглядає інформування як дієвий інструмент розв'язання проблем осіб, що звернулися по допомогу, тоді як інші високотолерантні фахівці надають перевагу іншим видам допомоги, які здаються їм більш переконливими. Цікавим видається те, що в

респондентів, які прагнуть надавати інформаційну допомогу, добре виражений такий мотив участі в громадській діяльності як самореалізація ($p < 0,05$, $R_{сер1}=26,68$, $R_{сер2}=31,53$, $R_{сер3}=41,54$). Можемо припустити, що прагнення до самореалізації стимулює не тільки активність фахівців до надання консультацій та інформування клієнтів організації, що є важливою частиною будь-якої роботи, а й бажання висловити власну думку і свою позицію.

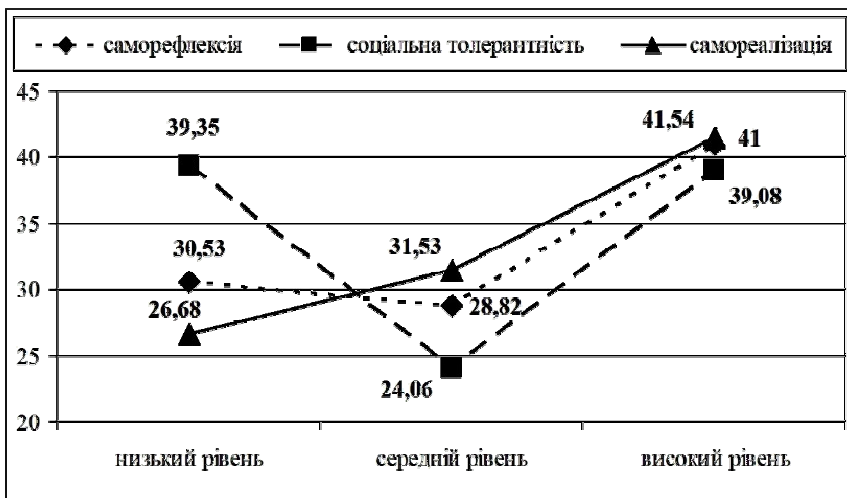


Рис. 1. Ступінь вираженості психологічних властивостей фахівців громадських організацій за рівнем готовності надавати інформаційну допомогу (за Н-критерієм Краскела – Воллеса)

Фахівці, готові надавати *освітні послуги* (рис. 2) у вигляді навчання і передавання власного життєвого й професійного досвіду, мають високі показники з обох видів рефлексії. З одного боку, високий рівень саморефлексії ($p < 0,05$, $R_{сер1}=26,22$, $R_{сер2}=34,45$, $R_{сер3}=40,31$) характеризує їх як таких, що добре володіють професійними знаннями та усвідомлюють важливість таких знань для інших людей. А з другого боку, високий рівень соціорефлексії ($p < 0,05$, $R_{сер1}=26,44$, $R_{сер2}=35,08$, $R_{сер3}=39,87$) показує, що вони здатні досить точно оцінювати потреби тих, хто звертається по допомогу, і можуть, крім надання кваліфікованої допомоги, ще передавати свій професійний досвід з огляду на потреби цих людей. Ці ж фахівці мають добре виражену мотивацію допомагати

іншим ($p < 0,05$, $R_{сер1}=25,00$, $R_{сер2}=35,32$, $R_{сер3}=40,40$) і високий рівень толерантності ($p < 0,05$, $R_{сер1}=32,19$, $R_{сер2}=29,76$, $R_{сер3}=40,13$). У намірах і далі брати участь у громадській діяльності їх найбільше мотивує прагнення допомагати людям ($p < 0,05$, $R_{сер1}=26,41$, $R_{сер2}=35,47$, $R_{сер3}=39,67$) та змінювати світ на краще ($p < 0,05$, $R_{сер1}=25,81$, $R_{сер2}=34,37$, $R_{сер3}=40,54$). У структурі мотивації допомоги людям найвищою цінністю є людське життя, а тому так чи інакше допомога людям буде певною мірою пов'язаною з порятунком життя, збереженням здоров'я людей, покращенням умов їхнього життя тощо. На відміну від мотивації допомагати людям, прагнення змінити світ на краще можуть як містити, так і не містити людиноцентристські цінності або пропонувати альтернативні погляди на світ (захист природи, тварин або релігійні течії). У цьому разі у фахівців з такою мотивацією прагнення надавати освітні послуги пов'язане з тим, щоб максимально поліпшити умови життя нужденних людей шляхом передавання їм свого досвіду. Це, зрозуміло, вимагає від останніх бути готовими перейняти цей досвід і відповідально поставитися до свого життя.

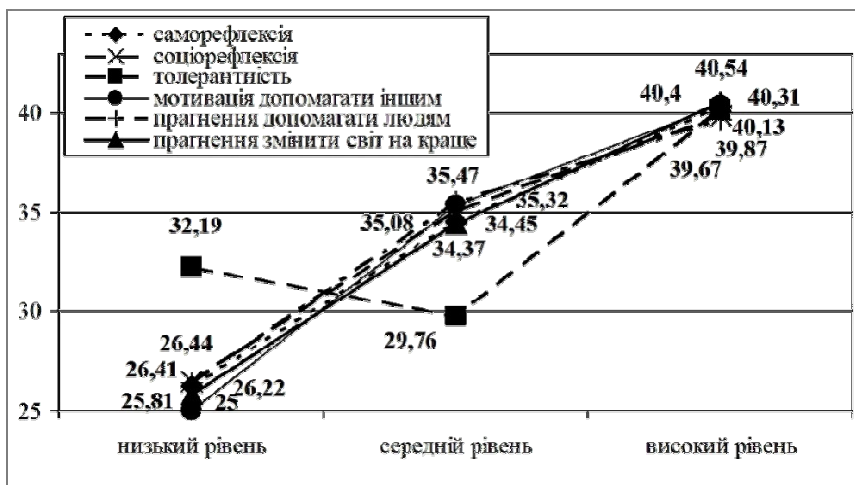


Рис. 2. Ступінь вираженості психологічних властивостей фахівців громадських організацій за рівнем готовності надавати освітню допомогу (за N-критерієм Краскела – Воллеса)

Прагнення надавати психологічну допомогу (рис. 3) у вигляді підтримки або порад у розв'язанні складних життєвих ситуацій, як і з

освітніми ресурсами, також пов'язане з рефлексією. Таке виражене прагнення до надання психологічної допомоги супроводжується високим рівнем саморефлексії ($p < 0,01$, $R_{сер1}=24,53$, $R_{сер2}=36,54$, $R_{сер3}=41,0$) і соціорефлексії ($p < 0,05$, $R_{сер1}=28,79$, $R_{сер2}=29,75$, $R_{сер3}=41,12$). Звідси випливає, що розуміння фахівцями себе та інших людей значно полегшує надання психологічної допомоги людям, що її потребують, дає змогу краще усвідомити їхні труднощі. Крім того, респондентам властива мотивація допомоги іншим ($p < 0,01$, $R_{сер1}=22,24$, $R_{сер2}=37,36$, $R_{сер3}=41,61$) як внутрішня потреба, яка знайшла свій прояв у намірах брати участь у громадській діяльності. Їм властиві такі мотиви участі в громадській діяльності, як бажання допомагати людям ($p < 0,05$, $R_{сер1}=26,66$, $R_{сер2}=38,79$, $R_{сер3}=38,80$) та прагнення змінити світ на краще ($p < 0,01$, $R_{сер1}=22,55$, $R_{сер2}=41,89$, $R_{сер3}=39,73$), що певним чином перегукується з мотивами тих, хто готовий ділитися освітніми ресурсами. У ставленні до людей ці респонденти проявляють значну толерантність, що знайшло свій прояв у загальних показниках толерантності ($p < 0,05$, $R_{сер1}=25,29$, $R_{сер2}=38,64$, $R_{сер3}=39,55$) і толерантності як особистісної рисі ($p < 0,05$, $R_{сер1}=25,00$, $R_{сер2}=43,57$, $R_{сер3}=37,84$).

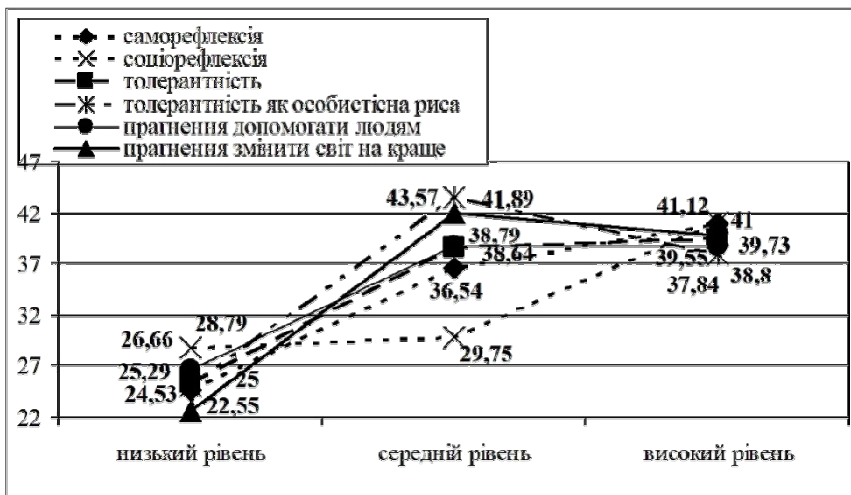


Рис. 3. Ступінь вираженості психологічних властивостей фахівців громадських організацій за рівнем готовності надавати психологічну допомогу (за Н-критерієм Краскела – Воллеса)

Серед груп респондентів, готових надати *матеріальну допомогу*, за такими особистісними властивостями, як здатність до рефлексії, толерантність, мотивація до участі в громадській діяльності, значних відмінностей не виявлено. Це може свідчити про те, що зазначені властивості не відіграють значної ролі в прагненні надавати матеріальну допомогу тим, хто її потребує. Найімовірніше, на такі наміри можуть впливати якісь інші психологічні чинники – можливо, такі як виражена емпатія, альтруїзм.

З огляду на вищенаведені результати бачимо високий прояв соціальної толерантності у респондентів, готових ділитися інформаційними ресурсами; високе значення загального показника толерантності у тих, хто готовий надавати освітню допомогу, і добре виражену толерантність як рису характеру в тих, хто готовий надавати психологічну підтримку. Це свідчить про те, що готовність до більш ґрунтовної роботи зі стигматизованими особами має включати толерантність як стійку психологічну властивість.

Водночас можна стверджувати, що фахівці громадських організацій з вираженою потребою надавати інформаційну, освітню та психологічну допомогу мають високий рівень саморефлексії. Прояв цієї властивості свідчить про те, що фахівець знає, чим може бути корисним для тих, хто потребує допомоги. Проводячи практичні заняття для фахівців і волонтерів громадських організацій, дослідник має враховувати важливість рефлексії в підвищенні їхньої готовності до взаємодії із стигматизованими меншинами й організувати ці заняття таким чином, щоб максимально спиратися на їхній життєвий і професійний досвід, який може стати в пригоді тим, хто його потребує. Фахівець із високим рівнем розвитку цієї властивості здатний краще аналізувати свої емоційні реакції, усвідомлювати причини появи тих чи інших стереотипів і момент їхнього впливу на власну поведінку.

Цікавим видається, на нашу думку, те, що саморефлексія проявилася в готовності ділитися всіма ресурсами, крім матеріальних, тоді як соціорефлексія найбільшою мірою характерна для осіб, готових ділитися освітніми і психологічними ресурсами. Це показує, що мало покладатися на власні емоції і переживання в наданні освітньої та психологічної допомоги – важливо розуміти внутрішній стан тих, хто потребує її. Тоді заходи, які буде організовано для представників стигматизованих меншин, і добір психологічних засобів матимуть значно більший ефект. Крім того, низькі показники здатності до соціорефлексії можуть призвести до протилежного ефекту, коли нівелюються думка і почуття того, хто потребує допомоги, і йому пропонуються певні психологічні засоби лише тому, що вони допомогли колись фахівцю і той вважає, що

це єдино правильний спосіб розв'язання проблеми. За такою позицією фахівця громадської організації може приховуватися егоцентризм.

Особи з вираженим егоцентризмом частіше вірять у те, що тільки їхня думка є правильною, адже більшість людей думають так само, як і вони. Це вселяє в них упевненість, що вони мають право чинити зі стигматизовуваною меншиною так, як би, на їхню думку, вчинила більшість. Тому все, що ця, більша, частина зробить, вона вважатиме правильним. Для підтвердження своєї позиції представники цієї більшості посилаються на певні положення або вибірково використовують факти як з наукових, так і псевдонаукових джерел, вислови людей, що мають авторитет у суспільстві, спираються на традиції, яких дотримується певна частина суспільства. Такі прояви з боку фахівців громадських організацій у ставленні до представників стигматизовуваних меншин є ознакою неготовності до взаємодії і можуть призводити до руйнування довіри між ними. Відтак гостро постає проблема в розробленні технологій розвитку компетентності співробітників і волонтерів громадських організацій, у формуванні психологічної готовності до взаємодії з представниками стигматизовуваних меншин, що дасть змогу ефективно розв'язувати їхні проблеми.

Висновки та перспективи подальших досліджень. Отже, у подоланні ізоляції і відновленні соціального статусу представників стигматизовуваних меншин у суспільстві важливе місце належить процесові дестигматизації. Громадські організації можуть відігравати в цьому процесі не меншу роль, ніж державні органи влади та соціальні служби. Що ж до роботи фахівців і волонтерів громадських організацій, то наразі постає проблема їхньої психологічної готовності до взаємодії з представниками стигматизовуваних меншин. Опора на професійний досвід фахівців і волонтерів є важливою умовою розвитку їхньої професійної компетентності, а вдала технологія може значно пришвидшити їхню підготовку до взаємодії з представниками цих меншин. Тому розроблення і впровадження технології підвищення готовності фахівців і волонтерів громадських організацій до взаємодії з представниками стигматизовуваних меншин могло б істотно поліпшити роботу цих фахівців і, відповідно, забезпечити більш якісну підтримку тих, хто її потребує.

Список використаних джерел

Бовина, И. Б., & Бовин, Б. Г. (2013а). Стигматизация: социально-психологические аспекты (Ч. 1). *Психология и право*, 3, 1–10.

Бовина, И. Б., Бовин, Б. Г. (2013б). Стигматизация: социально-психологические аспекты (Ч. 2). *Психология и право*, 4, 1–12.

Гофман, И. (1963). Стигма: Заметки об управлении испорченной идентичностью. Взято из https://www.hse.ru/data/2011/11/15/1272895702/Goffman_stigma.pdf

Ильин, Е. П. (2013). *Психология помощи. Альтруизм, эгоизм, эмпатия*. Санкт-Петербург: Питер.

Карпов, А. В., Скитяева, И. М. (2005). *Психология метакогнитивных процессов личности*. Москва: Институт психологии РАН.

Кнуф, А., & Эпов, Л. Ю. (2006). Стигма: теория и практика. *Знание. Понимание. Умение*, 2, 149–153.

Кнуф, А., & Эпов, Л. Ю. (2006). Стигма: теория и практика. *Знание. Понимание. Умение*, 3, 116–122.

Солдатова, Г. У., Кравцова, О. А., & Хулаев, О. Е. (2002). *Психологи о мигрантах и миграции в России*. Информационно-аналитический бюллетень. Москва.

References

Bovina, I. B., & Bovin, B. G. (2013a). Stigmatizatsiya: sotsialno-psikhologicheskiye aspekty. Chast 1 [Stigmatization: the socio-psychological aspects. Part 1]. *Psychology and Law*, 3, 1–10. (in Russian)

Bovina, I. B., & Bovin, B. G. (2013b). Stigmatizatsiya: sotsialno-psikhologicheskiye aspekty. Chast 2 [Stigmatization: the socio-psychological aspects. Part 2]. *Psychology and Law*, 4, 1–12. (in Russian)

Bovina, I. B., & Yakushenko, A. V. (2015). Stigmatizatsiya psikhicheski bolnykh lyudey i borba s ney: sotsialno-psikhologicheskoye izmereniye problemy [Stigmatisation of Mentally Ill People and Their Destigmatisation: Social-Psychological Dimension]. *RUDN Journal of Psychology and Pedagogics*, 2, 14–23. (in Russian)

Goffman, I. (1963). *Stigma: Zametki ob upravlenii isporchennoy identichnostyu* [Stigma: notes on the management of spoiled identity]. N. Y.: Prentice-Hall. Retrieved from https://www.hse.ru/data/2011/11/15/1272895702/Goffman_stigma.pdf. (in Russian)

Ilin, E. P. (2013) *Psikhologiya pomoshchi. Altruizm, egoizm, empatiya* [Psychology of help. Altruism, selfishness, empathy]. St. Petersburg: Piter. (in Russian)

Knuf, A., & Eпов, L. Yu. (2006a). Stigma: teoriya i praktika [Stigma: Theory and Practice]. *Knowledge. Understanding. Skill*, 2, 149–153. (in Russian)

Knuf, A., & Eпов, L. Yu. (2006b). Stigma: teoriya i praktika [Stigma: Theory and Practice]. *Knowledge. Understanding. Skill*, 3, 116–122. (in Russian)

Karpov, A. V., & Skityayeva, I. M. (2005). *Psikhologiya metakognitivnykh protsessov lichnosti* [Psychology of metacognitive processes of personality]. Moscow: Publishing house «Institute of Psychology RAS». (in Russian)

Soldatova, G. U., Kravtsova, O. A., & Khulayev, O. E. (2002). *Psikhologi o migrantakh i migratsii v Rossii* [Psychologists about migrants and migration in Russia]. Moscow. (in Russian)