

65.272 (44кр)

В84

Вступ до соціальної роботи

Навчальний
посібник

ам!
альма
матер

серія

- Соціальна робота як суспільне явище
- Соціальна робота у структурі соціально-гуманітарних наук
- Соціальна робота як прикладна діяльність
- Відносини між клієнтами і соціальними працівниками
- Нормативно-організаційні аспекти соціальної роботи



65.272(44кр)
B89

Серія заснована
в 1999 році

ам
альма
матер

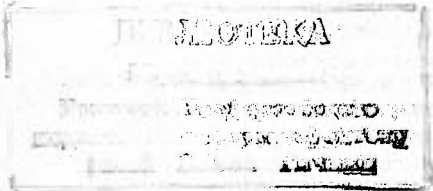
331.8

412363

Вступ до соціальної роботи

Навчальний посібник

ЗА РЕДАКЦІЄЮ
Т. В. Семигіної, І. І. Миговича



ПЕРЕВІРЕНО
2007

Київ
«Академвидав»

МБ
УДК 60.55
В84

**Рекомендовано Міністерством освіти і науки України
як навчальний посібник для студентів вищих навчальних закладів**
(Лист № 14/18.2—615 від 25.03.2005 р.)

Соціальна робота як феномен сучасної цивілізації виражає діалектику загальнолюдських цінностей і унікальність особистості. Ці ідеї втілені у навчальному посібнику «Вступ до соціальної роботи», в якому розкрито її сутність, історію виникнення і розвитку, місце у структурі соціогуманітарних наук, а також висвітлено особливості її як прикладної діяльності (методологію, організаційні аспекти, систему моральних норм, правове регулювання, фахові, особистісні вимоги до соціальних працівників, специфіку суб'єкт-суб'єктних відносин у комунікативних процесах, морально-етичний вимір фахової діяльності, принципи і форми організації роботи соціальних служб).

Для студентів вищих навчальних закладів.

Авторський колектив:

Т. В. Семигіна, І. І. Мигович, І. М. Грига, Н. В. Кабаченко,
О. М. Савчук

Рецензенти:

доктор педагогічних наук, професор *І. В. Козубовська*;
доктор філософських наук, професор *М. П. Лукашевич*;
доктор педагогічних наук *І. Д. Зверева*



Зміст

	1. Соціальна робота як суспільне явище	
Т. В. Семигіна, І. М. Грига	1.1. Сутність соціальної роботи	
	Місце соціальної роботи в сучасному суспільстві	7
	Сутність соціальної роботи як фахової діяльності	13
	Соціальна робота як наука	21
	Соціальна робота як навчальна дисципліна	26
Т. В. Семигіна	1.2. Виникнення та еволюція соціальної роботи	
	Проблеми періодизації історії соціальної роботи	35
	Передісторія виникнення соціальної роботи як фахової діяльності	38
	Зародження фахової соціальної роботи	43
	Еволюція методології фахової соціальної роботи	47
	Історія фахової соціальної роботи в Україні	54

2. Соціальна робота у структурі соціально-гуманітарних наук

І. І. Мигович	2.1. Філософія соціальної роботи	63
	Філософія і соціальна робота	64
	Філософське осмислення практики соціальної роботи	66
	Метацінності та ідеали соціальної роботи	73
	Права людини і громадянське суспільство	76
І. І. Мигович, Т. В. Семигіна	2.2. Взаємозв'язки соціальної роботи з іншими соціально-гуманітарними дисциплінами	80
	Загальна характеристика взаємозв'язків соціальної роботи з іншими соціально-гуманітарними дисциплінами	81
	Соціологія і соціальна робота	82
	Взаємозв'язки соціальної роботи із психологією	86
	Педагогіка і соціальна робота	89
	Соціальна робота і історія	91
	Соціальна політика і соціальна робота	92
	3. Соціальна робота як прикладна діяльність	
Т. В. Семигіна	3.1. Методологія практичної соціальної роботи	98
	Проблеми методології соціальної роботи	99
	Процес соціальної роботи	100
	Методи і технології соціальної роботи	103
	Стратегії втручання у соціальній роботі	107
	Рівні соціальної роботи	115
І. І. Мигович, Т. В. Семигіна	3.2. Вимоги до соціального працівника	123
	Ідеальний образ соціального працівника	124
	Фахові вимоги до соціального працівника	125

	Особистісні вимоги до соціального працівника	131
	Взаємозв'язок між професійними і духовно-моральними якостями соціального працівника	135
	4. Відносини між клієнтами і соціальними працівниками	
І. М. Грига, Н. В. Кабаченко	4.1. Клієнти в соціальній роботі	141
	Особливості статусу клієнта соціальної роботи	142
	Орієнтація на потреби і ресурси клієнтів	146
	Соціальне виключення і дискримінація клієнтів	154
	Явища набутої безпорадності і госпіталізму	159
	Права клієнтів і принцип активізації	162
Т. В. Семігіна, І. М. Грига	4.2. Система моральних норм у соціальній роботі	
	Значення етики для соціальної роботи	168
	Фахові цінності і принципи в соціальній роботі	172
	Професійні межі у соціальній роботі	178
	Міжнародні етичні стандарти соціальної роботи	183
	Етичні стандарти соціальної роботи в Україні	188
О. М. Савчук, Н. В. Кабаченко, І. М. Грига	4.3. Особливості спілкування соціальних працівників і клієнтів	
	Структура професійного спілкування у соціальній роботі	192
	Комунікативний аспект спілкування в соціальній роботі	197
	Взаємодія у процесі професійного спілкування	202
	Міжособистісне розуміння	207
	Деформації (викривлення) у спілкуванні	213
	Сутність конфлікту і діяльність, спрямована на подолання конфліктних ситуацій	216

5. Нормативно-організаційні аспекти соціальної роботи

I. I. Мигович, Т. В. Семигіна	5.1. Правове регулювання соціальної роботи	224
	Фахове регулювання соціальної роботи за кордоном	225
	Нормативна база соціальної роботи в Україні	231
Т. В. Семигіна	5.2. Система соціальних служб в Україні	243
	Сутність соціального обслуговування і соціальної служби	244
	Мережа організацій, причетних до розв'язання соціальних проблем в Україні	246
	Державні соціальні служби в Україні	254
	Роль недержавних організацій у соціальному обслуговуванні	262
Т. В. Семигіна	5.3. Організаційні аспекти соціальної роботи	266
	Особливості управління соціальною роботою	267
	Формування команди у соціальній службі	270
	Професійна підтримка (супервізія) в соціальній роботі	278
	Забезпечення якості соціальних послуг	282
	Короткий термінологічний словник	290

1.

Соціальна робота як суспільне явище

1.1. Сутність соціальної роботи

Соціальна робота належить до професій, які виникли й утверджуються з метою задоволення насущних потреб суспільства і його громадян. Вона покликана створювати необхідні умови не лише для соціального забезпечення окремих індивідів, груп, громад, а й для розвитку їхньої спроможності вибудовувати своє життя, мобілізувати внутрішні ресурси для подолання життєвих криз. Сучасна практична соціальна робота розвивається на основі науково обґрунтованих підходів, засади яких почали формуватися на початку ХХ ст., і потребує належної професійної підготовки.

У суспільному житті більшості країн світу соціальні працівники відіграють важливу роль у плануванні, реалізації, оцінюванні та науковому вивченні соціальних програм, розрахованих на підтримку найрізноманітніших груп населення. У своєму розвитку соціальна робота набуватиме сутнісних ознак технології сприяння формуванню, здійсненню і реабілітації життєвих сил людини.

Місце соціальної роботи в сучасному суспільстві

Соціальна робота є відносно новою практичною діяльністю й академічною дисципліною. Вона орієнтується на допомогу у розв'язанні соціальних проблем окре-

мої людини, груп, спільнот, на розвиток у них техніки подолання труднощів і вироблення навичок самодопомоги. Фундаментальними в соціальній роботі є принципи соціальної справедливості й дотримання прав людини. У багатьох розвинутих країнах вона є однією з найпоширеніших професій.

Попри те що деякі вчені починають відлік її історії ледь не з часів дохристиянської Київської Русі, не варто ототожнювати добродійність і професійну діяльність спеціально підготовлених фахівців, які застосовують наукові, перевірені практикою моделі та підходи. З подібних міркувань не можна відносити до фахової соціальної роботи заходи із соціального захисту людей похилого віку, дітей-сиріт, інших вразливих груп, які здійснювались різними радянськими відомствами (із соціального забезпечення, охорони здоров'я, народної освіти, внутрішніх справ). Сповідувана ними філософія і практика допомоги суттєво відрізнялися за своїми цінностями від того, що є сутністю соціальної роботи.

Як самостійний вид діяльності соціальна робота утвердилася в Україні в середині 90-х років ХХ ст. Це було спричинено масштабними змінами в суспільстві, передусім соціально-економічною кризою, а відповідно — появою вразливих груп населення, які потребували професійної допомоги, підтримки, і не лише матеріальної. Адже соціально-економічна криза супроводжувалась ідейною: руйнувалися звичні для багатьох людей ідеологічні, етичні принципи, вони опинилися наодинці з багатьма невідомими їм проблемами, що вселяло почуття невизначеності й нестабільності. Актуальні суспільні потреби обумовили відчутний інтерес до теорії і практики соціальної роботи, який постійно зростає.

Донедавна на міжнародному рівні не було універсального визначення соціальної роботи як фахової діяльності, єдиного розуміння того, які види діяльності можуть бути включені у соціальну роботу, що є її об'єктом, хто є її клієнтами, які її методи, хто такі соціальні працівники. Сформульоване воно було у червні 2002 р. Міжнародною федерацією соціальних працівників і Міжнародною асоціацією шкіл соціальної роботи з огляду на суспільне значення діяльності соціальних працівників, а не на конкретні види допомоги. У ньому йдеться про те, що професія «соціальний працівник» захоплює соціальні зміни, розв'язання проблем у людських стосунках, просуває ідею наснаження (надання

влади та мобілізації), а також розширення меж свободи людей з метою поліпшення їхнього життя. Соціальна робота виникає там, де є взаємодія людей з їхнім оточенням.

Певні уточнення сутності соціальної роботи містяться у коментарі до цього визначення: «Соціальна робота, здійснювана у різних формах, наявна там, де відбуваються численні комплексні взаємодії між людьми та їхнім середовищем. Місія соціальної роботи — надавати змогу людям якомога повніше розвивати власний потенціал, збагачувати своє життя і попереджувати виникнення дисфункцій. Професійна соціальна робота спрямована на вирішення проблем і зміни, а соціальні працівники є «агентами» змін у суспільстві, житті людей, сімей та громад, яким вони прислужуються. Соціальна робота має систему цінностей, теорій і практики, взаємопов'язаних між собою».

У цьому коментарі йдеться також про те, що соціальна робота постала з гуманітарних і демократичних ідеалів, тому її цінності ґрунтуються на визнанні рівності, значущості та гідності усіх людей. У зв'язку з цим вона спрямована на задоволення потреб людей і розвиток людського потенціалу. Головною її мотивацією є права людини і соціальна справедливість. Цим обумовлені її повсякденна увага до вразливих груп населення, старання щодо викорінення бідності, надання свободи знедоленим, пригніченим людям з метою їх залучення до активного і повноцінного соціального життя. Методологія соціальної роботи ґрунтується на доказаних наукових знаннях, а її результати оцінюють з урахуванням конкретних умов її здійснення.

Отже, соціальна робота є специфічним видом професійної діяльності щодо надання державного і недержавного сприяння людині з метою забезпечення культурного, соціального і матеріального рівня її життя.

Соціальна робота — галузь наукових знань і професійна діяльність, спрямована на підтримання і надання кваліфікованої допомоги будь-якій людині, групі людей, громаді, що розширює або відновлює їхню здатність до соціального функціонування, сприяє реалізації громадянських прав, запобігає соціальному виключенню.

Найсуттєвіше в цьому визначенні те, що соціальна робота є наукою і практикою, заснованою на певних теоріях. Соціальне виключення в цьому контексті розглядається як позбавлення людей змоги брати участь у за-

гальноприйнятих видах діяльності. Воно є породженням неможливості людини доступитися до загальноприйнятих ресурсів суспільства.

Як соціальний інститут соціальна робота орієнтована на розв'язання проблем, спричинених негативними діями або бездіяльністю таких базових соціальних інститутів, як економіка, політика, сім'я та ін. Вона є важливим елементом інституційної структури суспільства, який надає відносинам допомоги усталеності і визначеності, розширює можливості реалізації потреб індивідів і суспільства, усуває ризики суспільної дестабілізації, вносить у дії суб'єктів, що перебувають у цій сфері, узгодженість. Соціальну роботу інколи вважають інструментом реалізації соціальної політики, яка здійснюється через соціальну діагностику, соціальну корекцію, соціальну реабілітацію та інші механізми.

Сучасний британський фахівець Стівен Шардлоу виокремлює такі напрями соціальної роботи:

1. Допомога людям, які зіткнулися з проблемами, у пошуку шляхів їх розв'язання. Коло проблем, які можуть належати до компетенції соціального працівника, охоплює труднощі у взаєминах з іншими людьми, нездатність до виконання різних соціальних ролей, нездатність доглядати за собою з певних причин, кризові ситуації в житті тощо.

2. Допомога людям допомогти собі. Важливо, щоб робота з людьми була спрямована на допомогу у досягненні ними власних цілей, формування здатності обходитися без соціального працівника.

3. Надання допомоги не тільки тим, хто її потребує, а й вживання заходів щодо захисту найвразливіших верств суспільства від інших осіб. Такими вразливими групами є: діти, які зазнають насильства; люди з проблемами у навчанні (розумово відсталі); пацієнти психіатричних служб; люди похилого віку, яких родичі можуть використовувати у своїх інтересах. У таких ситуаціях соціальний працівник зобов'язаний, згідно із законодавством багатьох країн, забрати людину із середовища, яке посягає на неї. В Україні соціальні працівники таких повноважень не мають.

4. Здійснення за рішенням суду нагляду за людьми. Наприклад, у Великобританії з цією метою функціонує така сфера соціальної роботи, як пробаційна служба, покликана здійснювати нагляд за особами, чия вина доведена судом, але не засудженими до тюремного ув'яз-

нення. Соціальні працівники пробаційної служби мають надавати рекомендації суду стосовно соціальної ситуації людини, які він враховує при винесенні вироку.

5. Здійснення догляду за особами, неспроможними доглядати за собою. Клієнти, які потребують такого догляду, перебувають у будинках для людей похилого віку, дитячих будинках та інших закладах.

Цей перелік напрямів соціальної роботи неповний, але він дає загальне уявлення про її зміст.

Сфера компетенції соціальної роботи у різних країнах має свої межі та особливості. Це обумовлено культурними, історичними традиціями надання суспільної допомоги, політико-ідеологічними поглядами на роль соціальних служб і соціальних працівників у суспільстві. Наприклад, у Великобританії до соціальної роботи не належать робота з молоддю і робота в громаді. А соціальний працівник може бути бакалавром психології і магістром соціальної роботи або бакалавром соціальної роботи і магістром ділового управління тощо.

У Франції соціальною роботою займаються працівники служби пробації (нагляду за правопорушниками за місцем їх проживання), експерти із спеціальної освіти, дошкільні вчителі, персонал дитячих садків, медико-психологічні працівники, асистенти соціальних служб, сімейні консультанти, соціальні аніматори (фахівці з організації культурного дозвілля), надомні (сімейні) помічники. Координує цю роботу Міністерство соціальних справ і національної солідарності.

У Німеччині соціальна робота, маючи багато спільного із соціальною педагогікою, більше зосереджена на проблемних сферах соціуму. Основними її напрямками є:

— робота з сім'ями та молоддю (фінансова допомога, консультування, робота в денних та резидентних установах, тобто соціальних стаціонарних службах, де клієнти проживають тимчасово або тривалий час, центрах для молоді, організація дозвілля);

— робота в закладах охорони здоров'я (лікарні, психіатричні клініки, заклади для немовлят, дітей шкільного віку, робота з хронічно хворими та людьми з функціональними обмеженнями, запобігання алкоголізму та наркоманії);

— соціальний захист, у т. ч. різні види допомоги, робота з бездомними, людьми похилого віку, іммігрантами та політичними біженцями;

робота з правопорушниками, у в'язницях, пробаційній службі;

— робота у школах та інших освітніх установах.

У США організація соціальної роботи має у своїй основі «медичну модель», що зумовлює її спрямованість на «лікування», «виправлення» клієнтів, надання терапевтичних соціальних послуг. Американці розглядають соціальну роботу як професійну діяльність щодо надання допомоги індивідам, групам, громадам, результатом якої є підвищення або відновлення їхньої здатності до соціального функціонування та створення сприятливих для цього умов.

В Україні соціальна робота тісно пов'язана із соціальним захистом і соціальною педагогікою. Тому її часто розглядають як комплекс соціально-побутової, медико-соціальної, соціально-правової, соціально-педагогічної допомоги, спрямованої на задоволення різноманітних потреб громадян, груп, громад.

Однак у зв'язку з відсутністю у фаховому середовищі єдиного погляду на сутність соціальної роботи дотепер (червень 2005 р.) немає загальноприйнятого або визнаного усіма фахівцями єдиного її тлумачення. Із цим пов'язана відсутність відповідного визначення у Законі України «Про соціальні послуги» (2003 р.). Проте прийнятий у 2001 р. Закон України «Про соціальну роботу з дітьми та молоддю» тлумачить її як діяльність уповноважених органів, підприємств, організацій та установ незалежно від підпорядкування і форми власності, також громадян, спрямовану на створення соціальних умов життєдіяльності, гармонійного і всебічного розвитку дітей і молоді, захист їх конституційних прав, свобод і законних інтересів, задоволення культурних і духовних потреб. Однак це визначення є обмеженим, бо стосується тільки однієї групи клієнтів.

Отже, соціальна робота є сферою гуманітарної діяльності людини, а також назвою визнаної у всьому світі спеціальності, заснованої на гуманному ставленні людини до людини. Вона відрізняється від філантропії (благодійництва) та інших видів діяльності, зорієнтованих на допомогу у вирішенні проблем окремої людини чи групи людей, розвиток у них техніки подолання труднощів і вироблення навичок самопомоги. Соціальна робота є суспільним явищем, активним елементом громадянського суспільства.

Сутність соціальної роботи як фахової діяльності

Сучасна соціальна робота має на меті конкретну персональну допомогу людині, яка потребує опікування з боку суспільства. Тому в розвинутих країнах світу кількість соціальних працівників є майже такою, як кількість педагогів, і перевищує кількість лікарів. Вони відіграють відчутну роль у плануванні, реалізації, оцінюванні, вивченні соціальних програм, розрахованих на підтримку найрізноманітніших груп населення.

В аналізі суті й змісту соціальної роботи як фахової діяльності сформувалися рефлексивно-терапевтичний, соціалістично-колективістські, індивідуалістично-реформістські погляди.

Згідно з *рефлексивно-терапевтичним* поглядом зміст соціальної роботи полягає в ідентифікації висловлених клієнтами потреб і конкретній роботі щодо їх задоволення, тобто у відшукуванні оптимальних варіантів добробуту для індивідів, груп і громад у суспільстві шляхом сприяння їхньому розвитку, взаємодії з іншими та самореалізації. Завдяки цьому люди здобувають владу над власними почуттями і способом життя, що робить їх спроможними подолати страждання, незручності або піднятися над ними.

Відповідно до *соціалістично-колективістських* поглядів соціальна робота є пошуком співпраці та взаємної підтримки у суспільстві, спрямованим на те, щоб владу над власним життям могли здобути найпригніченіші й найзлиденніші люди, тобто надавати людям можливості для участі у навчанні та співробітництві, створювати інституції, в яких мали б змогу брати участь усі. Роль соціальної роботи полягає в оцінюванні потреб, наданні доступу до послуг через розподіл ресурсів. Соціальні працівники повинні створювати структури для співпраці клієнтів щодо задоволення їхніх потреб.

Згідно з *індивідуалістично-реформістськими* поглядами соціальна робота повинна відповідати потребам індивідів, поліпшувати послуги, що належать до її компетенції. У зв'язку з цим одним із завдань соціальних працівників є з'ясування конкретних потреб і задоволення їх від імені суспільства на основі ефективного використання ресурсів. Вони повинні представляти клієнтів та їхні інтереси у різноманітних агенціях.

Попри певні відмінності, ці погляди акцентують на відповідності соціальної роботи потребам індивідів,

груп і громад, реалізації їх потенціалу у межах конкретної соціальної системи, забезпеченні відповідних змін і розвитку.

Зміст соціальної роботи залежить від часу, соціальних і культурних умов. Оскільки вона є суспільним надбанням, конкретні її види формуються теоретичними розробками, даними наукових досліджень, політичними і законодавчими змінами, організаційними перетвореннями, впливами суміжних професій, засобами масової інформації, які створюють і забезпечують контроль соціальної роботи як професії, сприяють її академічному та практичному розвитку; формують групу клієнтів і зумовлюють зміни їхніх потреб; конструюють контекст, у якому розгортається соціальна робота. Саме в цих координатах формується практика соціальної роботи.

Практична соціальна робота — діяльність соціальних служб і працівників щодо визначення потреб клієнтів, узгодження плану спільних дій, надання необхідних послуг і консультування, розвитку їхньої самостійності тощо.

Конкретна практика соціальної роботи закорінена в історичні та культурні традиції конкретної країни, пов'язана з національною свідомістю і ментальністю.

Визначальною ознакою соціальної роботи є захист інтересів людей, які мають нерівні потенційні можливості порівняно з іншими через хвороби, вади, бідність, кризові ситуації. За словами сучасного британського фахівця Уолтера Лоренца, «...соціальні працівники працюють з людьми, які є потенційно відторгнутими: бездомними, тими, хто є виключеним з основного потоку життя внаслідок бідності, фізичних або психічних проблем, що ускладнює пристосування до соціальних вимог, а також з тими, хто став жертвою нерівності влади у родині».

Як і будь-яка інша діяльність, практична соціальна робота має свою структуру, кожен елемент якої органічно пов'язаний з іншими. Такими її елементами є мета, завдання, об'єкт, суб'єкт, функції тощо.

Мета соціальної роботи передбачає регулювання правових, економічних відносин людини із суспільством, надання їй допомоги та підтримки в подоланні проблем, гідному самоутвердженні й повноцінному житті. У кожній країні фахова асоціація конкретизує мету діяльності практичних соціальних працівників у суспільстві. Наприклад, Американська асоціація соці-

альних працівників вбачає мету соціальної роботи у розвитку або відновленні взаємовигідних відносин індивіда з суспільством для поліпшення якості життя кожної людини.

Завдання соціальної роботи полягають у розширенні можливостей і самостійності клієнтів у подоланні їхніх життєвих проблем; встановленні зв'язків клієнтів із соціальними службами та іншими організаціями, які мають необхідні ресурси, надають відповідні послуги, а також у сприянні гуманному функціонуванню соціальних служб; забезпеченні розвитку служб відповідно до потреб клієнтів, а також у формуванні ефективної соціальної політики.

Об'єкти соціальної роботи є проблеми людей, розв'язання яких потребує сторонньої допомоги (українське законодавство трактує такі проблеми як складні життєві обставини).

До *суб'єктів соціальної роботи* належать держава, яка виробляє і здійснює соціальну політику, державні, благодійні і громадські організації, працівники соціальної сфери. Деякі теоретики зараховують до суб'єктів соціальної роботи і її клієнтів, оскільки від них очікують активної участі в подоланні власних проблем, а також волонтерів (людей, які добровільно на безоплатній основі надають послуги особам, які їх потребують) і членів громади. Свою позицію вони аргументують тим, що соціальна робота як професійна діяльність спрямована на задоволення потреб клієнтів, створення у перспективі для них можливостей самостійно розв'язувати свої проблеми.

Підтримання людей у кризових ситуаціях, допомога їм у самовираженні, оцінюванні власних можливостей, прийнятті рішень, у реалізації намічених планів вимагають від соціального працівника усвідомлення того, що кожна людина має право і є здатною жити задовільно.

Унікальна роль соціальної роботи полягає у визнанні цінності кожної особистості в контексті соціальних структур. Принципи соціальної науки і педагогіки намагаються соціальну роботу ідеєю, згідно з якою у прагненні досягнути стабільності, впевненості кожної людини і суспільства варто спиратися на особистість як на творчий суб'єкт. Адже людей неможливо і недоцільно підлаштувати й змінити під прийнятні комось рішення, вони мають самі брати активну участь у розв'язанні власних проблем. Це означає, що найважливішою особливістю соціальної роботи як професійної діяльності є харак-

тер відносин між спеціалістом і клієнтом. На відміну від суб'єкт-об'єктних відносин, притаманних іншим видам допомагаючих професій, у процесі соціальної роботи формуються такі суб'єкт-суб'єктні відносини, за яких допомога спрямована переважно на активізацію клієнтів.

До *засобів соціальної роботи* належать усі предмети, пристосування, дії, знання, за допомогою яких досягають поставленої мети.

Соціальна робота як професійна діяльність здійснюється в кілька етапів: збір і аналіз інформації про проблему клієнта, об'єктивне оцінювання ситуації, планування відповідних дій, вибір оптимального рішення, відповідної техніки (методу) розв'язання проблеми, оцінювання ефективності зусиль.

У цьому процесі реалізуються такі *функції соціальної роботи*:

1) діагностична (оцінювальна) — вивчення, аналіз та оцінювання життєвого поля клієнта (індивіда, групи, громади), досягнутих у процесі роботи результатів;

2) прогностична — розроблення плану розв'язання проблеми;

3) організаторська — діяльність соціального працівника щодо забезпечення взаємодії всіх учасників та установ, які працюють із клієнтом;

4) комунікативна — встановлення, продовження й припинення професійних контактів, обмін інформацією;

5) правозахисна — використання законів і правових норм для захисту прав та інтересів клієнтів;

6) превентивна — запобігання виникненню життєвих колізій в окремих індивідів і груп ризику;

7) коригуюча — конструктивні зміни в соціумі та системі життєзабезпечення людини;

8) соціально-економічна — задоволення матеріальних інтересів і потреб бідних клієнтів.

У своїй роботі з індивідами, сім'ями, невеликими групами, організаціями і громадами соціальні працівники виконують різноманітні *професійні ролі* — детерміновані фаховою культурою моделі поведінки; робочі функції, що передбачають використання певного підходу; діяльність щодо виконання певних завдань. Структура професійної ролі може визначатися нормативними обов'язками і сферою відповідальності, які окреслюють статус і посаду працівника і формують стиль поведінки відповідно до певної соціальної ситуації. На рольовий репертуар соціальних працівників також впливають

специфічні для кожної країни національні стандарти і вимоги до таких спеціалістів. Як правило, у ньому виокремлюють групи споріднених ролей. Наприклад, послуговуючись функціональним критерієм, український фахівець Володимир Сидоров вважає за доцільне розрізняти практичні, посередницькі, управлінські, дослідницькі, сервісні, латентні (приховані) ролі.

З огляду на головні цілі соціальної роботи виокремлюють чотири групи ролей соціальних працівників (табл. 1.1). Усі ролі взаємопов'язані. Це означає, що при наданні соціальних послуг соціальний працівник може інтегрувати їх, тобто одночасно виконувати кілька ролей. Крім того, ролі можуть включати в себе додаткові функції.

Таблиця 1.1

Ролі соціальних працівників

Мета діяльності	Ролі
1. Підвищувати здатність клієнта до розвитку, розв'язання проблем, подолання труднощів	<p>фасилітатор (англ. facilitate — полегшувати) — заохочувач, мобілізатор соціальних змін;</p> <p>— терапевтичні ролі (консультант, терапевт групи, сім'ї);</p> <p>— тренер/учитель соціальних навичок</p>
2. Зв'язувати клієнтів із системами, які надають ресурси, послуги та можливості	<p>— керівник (управляючий) випадку, тобто відповідальний за планування та надання допомоги особі чи родині, яка звернулася до соціальної служби й має право на отримання допомоги від неї;</p> <p>— брокер соціальних послуг (посередник між соціальними службами);</p> <p>— захисник прав та інтересів клієнта (адвокат)</p>
3. Просувати ефективну та гуманну діяльність систем, які забезпечують ресурси та послуги	<p>— консультант, експерт соціальних служб;</p> <p>— координатор;</p> <p>— керівник (супервізор)</p>
4. Розвиток і вдосконалення соціальної політики	<p>— розробник програм/напрямів роботи;</p> <p>— дослідник;</p> <p>— аналітик;</p> <p>— представник інтересів громад</p>

Специфіку діяльності соціальних працівників можна простежити на підставі роботи з певними категоріями осіб, які отримують соціальні послуги. Йдеться не лише про особливий набір функціональних ролей, а й ставлення до клієнтів. Наприклад, для юристів споживач нелегальних психоактивних речовин безсумнівно є злочинцем, до якого слід застосовувати передбачену законом міру покарання; для медиків — хворою людиною, якій потрібне медикаментозне лікування. Для спеціалістів соціальної роботи така людина є передусім жертвою соціальних умов (сім'я, група ровесників, економічне становище, традиції), які необхідно поліпшити. З огляду на це вони можуть займатися первинною профілактикою, короткотривалим втручанням (діяльністю з надання безпосередніх послуг клієнтові або зі зміни середовища клієнта), направити клієнта на спеціалізоване лікування.

Попри те що лікар і соціальний працівник мають справу з одним і тим самим об'єктом, їхня діяльність суттєво відрізняється за змістом. Якщо лікар передусім бере до уваги фізико-хімічні розлади організму, то соціальний працівник — суспільні відносини людини. На етапі втручання лікар пропонує готову модель бажаного результату, рекомендації щодо його досягнення, а соціальний працівник намагається реалізувати модель бажаного результату, виходячи з потреб клієнта. Лікар повинен бути завжди на боці клієнта, незважаючи на його стать, клас, погляди, переконання, і будь-коли має надати йому допомогу. Соціальний працівник ставиться до потреб клієнта диференційованіше і не завжди має бути на його боці, оскільки виконує ще й контролюючу функцію від імені суспільства. Важливо при цьому, щоб цінності соціального працівника не суперечили цінностям клієнта. Лікар не завжди і не все мусить пояснювати пацієнту, часто послуговується у професійній ситуації латиною, щоб не налякати пацієнта подробицями його стану. Соціальний працівник не повинен приховувати від клієнта інформації, а має спілкуватися звичною, доступною для клієнта мовою, демонструвати свої професійні нотатки, що передбачає відповідальність стосовно їх змісту і активну, партнерську позицію клієнта. Основне завдання соціального працівника полягає в тому, щоб якомога детальніше продемонструвати всі механізми розв'язання проблеми, вселити клієнтові ві-

ру в себе, завдяки чому він у майбутньому зможе долати труднощі самостійно.

Відрізняється соціальна робота і від психології, у якій вона запозичила чимало теорій і методів. Психологи працюють здебільшого із внутрішнім світом людини, прагнуть поліпшити її поведінку та психологічну культуру, допомагають відновити втрачену душевну рівновагу. А соціальні працівники мають справу переважно з зовнішнім світом людини, допомагають їй налагодити своє соціальне функціонування, надають юридичну, матеріальну та побутову допомогу, представляють і захищають інтереси, впливають на формування соціальних програм і відповідного законодавства.

Сфера роботи соціальних працівників постійно розширюється. У сучасному світі вона охоплює:

- будинки і мікрорайони;
- соціально-педагогічні служби закладів освіти (дошкільних, позашкільних, загальноосвітніх шкіл й профтехучилищ, коледжів, ліцеїв, шкіл-інтернатів, дитячих будинків, середніх і вищих навчальних закладів);
- спеціалізовані установи (будинки для людей похилого віку, сімейні дитячі будинки, центри реабілітації, спеціальні школи для дітей із відхиленнями в розумовому і фізичному розвитку, центри зайнятості, біржі праці, в'язниці та ін.);
- соціальні служби підприємств, організацій і установ, гуртожитків, громадських організацій, органів внутрішніх справ, військових частин, різні благодійні фонди організацій, банків, комерційних структур;
- служби муніципальних органів (відділи соціального захисту населення, культурно-спортивні комплекси, відділи соціальної допомоги вдома);
- служби дозвілля (клуби для підлітків, будинки культури, парки, ігрові майданчики тощо);
- валеологічні і медичні служби (профілакторії, реабілітаційні комплекси і зали, центри оздоровлення і лікування при лікарнях, медпунктах, на дому);
- приватну практику.

Оскільки соціальна робота належить до групи професій «людина — людина», вона вимагає від її фахівців відповідних якостей: доброзичливості, ввічливості, люб'язності, толерантності, дисциплінованості, вимогливості до себе тощо, розвинутих навичок спілкування й налагодження контактів із людьми. Вона відкриває

перспектив для самореалізації тих, хто вміє співчувати, розуміти проблеми інших людей, прагне допомогти іншому продовжити жити гідно, незважаючи на фізичні, функціональні обмеження, душевну або фізичну кризу. Однак соціальна робота відрізняється від інших професій типу «людина — людина» (лікаря, педагога, психолога, юриста та ін.) багатоплановістю і працемісткістю.

В Україні ця сфера діяльності тільки починає розвиватися. Вона має значні перспективи, зумовлені реальною соціальною необхідністю у ній. Як правило, ця необхідність особливо загострюється в періоди соціально-економічних криз. В Україні на рубежі XX—XXI ст. почали свою діяльність державні й недержавні соціальні заклади, що надають послуги вразливим групам населення, створено систему навчання соціальних працівників на базовому, середньому та вищому (університетському) рівнях. У державному класифікаторі професій, який видає Міністерство праці та соціальної політики України, за останні роки з'явилось чимало посад в соціальній сфері, для яких вимагається відповідна освіта. Закон України «Про соціальні послуги» гласить, що *соціальний працівник* — це професійно підготовлений фахівець, який має необхідну кваліфікацію у сфері соціальної роботи і надає соціальні послуги. У ньому наголошується, що «надання соціальних послуг здійснюють соціальні працівники та інші фізичні особи, які мають відповідну освіту і схильні за особистими якостями до надання соціальних послуг. Кваліфікаційні вимоги до соціальних працівників та інших фахівців, які надають соціальні послуги, порядок їх атестації визначаються відповідними центральними органами виконавчої влади». Все це є свідченням інституціоналізації в Україні фаху «Соціальна робота».

Підвищення статусу соціальної роботи як професійної діяльності потребує відповідної оплати праці соціальних працівників, завдяки чому соціальні служби все активніше комплектуватимуться фахово підготовленими висококваліфікованими кадрами. Не менш важливим є належний розвиток національних професійних стандартів і етичного кодексу соціальної роботи.

Попри те що нерідко громадськість критикує соціальну роботу за недієвість, а соціальних працівників — за недостатній вплив на розв'язання соціальних проблем, ця складна, благородна діяльність є одним із найважливіших чинників суспільного спокою, підвищення соціального благополуччя громадян.

Соціальна робота як наука

Соціальна робота є не тільки практичною фаховою діяльністю, а й певною *системою знань* — сумою суджень, що узагальнюють особливості, закономірності, форми, методи й інші аспекти функціонування цього суспільного феномену, а також специфічною діяльністю, спрямованою на здобуття нових знань. Її систему становлять виявлені, з'ясовані й описані факти, закономірності, закони, концепції, теорії, понятійний апарат, методологія здобуття нових знань тощо. З виходом у світ книги Мері Річмонд «Дружній візит до бідняків: керівництво для тих, хто працює у благодійних організаціях» (1899 р.), у якій вперше були обґрунтовані методи соціальної роботи, соціальна робота стала об'єктом наукового осмислення. Вона є міждисциплінарною наукою і перебуває на межі психології, соціології, педагогіки, філософії, етики та інших галузей суспільних знань, інтегруючи властиві їм теорії, підходи, методи задля реалізації власних потреб. Соціальна робота є соціально-гуманітарною за змістом, інтегративною за характером і за всіма сутнісними ознаками суспільною наукою, яка у пізнанні предмета свого дослідження послуговується також даними природничих дисциплін, результатами математичних методів дослідження.

Загалом соціальна робота як наука вибудовується на певній системі теорій, яка, охоплюючи сукупність уявлень, ідей, понять, концепцій, постає як цілісне, узагальнене знання про особливості людей зі специфічними потребами та специфіку роботи з ними. Її утворюють такі групи теорій:

1) психологічно орієнтовані теорії (екзистенційна, гуманістична, психоаналітична, біхевіористська та ін.);

2) соціологічно орієнтовані теорії (системна, соціально-екологічна, марксистська та ін.);

3) комплексні теорії (сімейна терапія, соціально-психологічна, соціально-педагогічна та ін.).

Фундаментальною теорією, яку покладено в основу сучасної соціальної роботи і яка визначає її смислову суть, часто вважають теорію систем, яка забезпечує комплексне формулювання та ідентифікацію проблем, оцінювання рівня потенційного втручання.

У процесі розвитку соціальної роботи сформувалися теорія імпаурменту (англ. empowerment — наснаження,

активізації, повноваження клієнта), теорія ярликів, орієнтована на завдання робота та ін.

У визначенні наукового статусу соціальної роботи простежуються такі підходи:

1. Погляд на соціальну роботу як на прикладну дисципліну, зорієнтовану на вивчення проблем соціального розвитку. Російські вчені часто вживають на позначення її поняття «соціономія» — прикладна наука, предметом якої є фахова допомога нужденним, а також проблеми людини і технології їх розв'язання.

2. Розуміння соціальної роботи як науки, що охоплює фундаментальну і прикладну тематику, вироблення і систематизацію знань про соціальну сферу і специфічну соціальну діяльність. Прихильники цього підходу розрізняють у соціальній роботі як науці три рівні:

— теоретико-методологічні проблеми і концептуальні засади;

— спеціальні теорії, що становлять наукові основи надання соціальної допомоги, сприяння різним категоріям населення (галузеві, або теорії соціальної роботи середнього рівня);

— техніко-технологічні, емпіричні знання, які висвітлюють проблеми соціального проектування оптимальних форм організації соціальної роботи, технології здійснення різних її видів.

Такий поділ наукових знань спирається на прийняту у філософії класифікацію теорій у певній науці. Проте розмежування у соціальній роботі як у прикладній науці «методології» і «технології» не є виправданим.

3. Бачення соціальної науки кризь призми структури її знань, тобто за системами підтримки, які використовують практичні соціальні працівники (медичне обслуговування, правова допомога, соціальна реабілітація тощо).

4. Намагання довести ненауковість соціальної роботи, нерозвинутість її теорій, її несамостійність. Прихильники цього підходу переконували, що порівняно за короткий час свого існування соціальна робота як фахова діяльність і наука не змогла сформуватися в абсолютно самостійну, завершену систему знань, що зумовлює її синкретичний характер.

Різне розуміння соціальної роботи як науки обумовлене тим, що самостійною наукою визнають сферу наукового знання, яка має власний предмет дослідження й перетворення дійсності, а також специфічні методи наукового аналізу. А соціальна робота є відносно молодого

наукою, яка уточнює і коригує свій понятійно-категоріальний апарат, виробляє цілісне розуміння свого змісту і структури, з'ясовує доцільність використання конкретних методів. Однак це не дає підстав брати під сумнів її статус як цілісної, самостійної системи наукового знання.

До проблем соціальної роботи як науки належать розроблення категоріального апарату, різні аспекти організації професійної соціальної діяльності кадрів і служб, специфічні дослідження соціальної політики, соціальних процесів, осмислення місця особистості в суспільстві і відповідальності суспільства за її адекватний розвиток, вивчення і розроблення технологій (способів і методів практичної соціальної роботи з різними групами клієнтів).

Статус соціальної роботи як науки підтверджує чітко окреслений предмет її досліджень.

Предмет соціальної роботи як науки — соціальні процеси і соціальні явища, що безпосередньо стосуються життєдіяльності особистості, конкретної соціальної групи, громади, а також їх зміни під впливом психолого-педагогічних, економічних та управлінських чинників.

Соціальна робота як наука функціонує і розвивається за певними закономірностями, послуговується відповідною системою принципів, понять, загальних і специфічних категорій. Однак щодо її розвитку за кордоном і в Україні не вибухають дискусії стосовно понять і термінів, які віддзеркалюють сутнісний характер соціальної роботи і засоби його вияву. Помітними є спроби довести відсутність у соціальної роботи як науки власних методів дослідження, у зв'язку з чим вона експлуатує лише загальнонаукові, соціологічні, психологічні та інші методи. Свої твердження деякі дослідники аргументують тим, що соціальні працівники вивчають думку клієнтів щодо якості обслуговування, вдаючись до анкетування, використовуючи тестові психологічні методи тощо.

Обмеженість, а можливо й надмірна заангажованість такого погляду підтверджується хоча б тим, що до арсеналу методів соціальної роботи як науки належать не тільки традиційні методи дослідження (опитування, індивідуальні та групові інтерв'ю, аналіз статистики, документів тощо), а й притаманне лише соціальній роботі як науці «спільне оцінювання» — дослідження із

залученням учасників. Ґрунтується воно на участі різних людей (батьків, учителів, сусідів, членів громади, представників влади та ін.) не тільки в соціальній роботі, а й у її оцінюванні на засадах співучасті/партнерства. Метою такого дослідження є спонування його учасників до аналізу власної ситуації, щоб вони не покладалися лише на дослідників, котрі оцінюватимуть її «з боку» чи «ззовні». Техніки «спільного оцінювання», спрямовані на отримання інформації про те, що думають члени цільової групи, тобто ті, на кого спрямоване втручання, про своє життя, які мають потреби, як сприймають зміни, чого очікують. За таким принципом вченими університету Канзасу (США) було організовано оцінювання навчальних проектів команди з мобілізації клієнтів (людь із функціональними обмеженнями), які одночасно були цільовою групою, виконавцями й партнерами здійснюваного запрошеними експертами дослідження. В Україні «спільне оцінювання» використовують служби, що працюють з особами, які вживають ін'єкційні наркотики (вивчення культури вживання наркотиків, доступності послуг у громаді, можливостей розвитку соціальної роботи з цією групою клієнтів).

Властивим тільки соціальній роботі є метод *дослідження в дії* (*дієве дослідження*), головними елементами якого є співпраця між дослідником і досліджуваними; ідентифікація та розв'язання практичних проблем, оцінювання потреб досліджуваної групи; вдосконалення практики, що вимагає спостереження за її ефективністю, передбачає моніторинг та оцінювання. Його учасники ведуть рефлексивні щоденники (призначені для самоаналізу, фіксування роздумів про себе), ретельно занотовуючи в них зміни та події. Цей метод передбачає здійснення певного втручання з боку дослідника-соціального працівника й вивчення його наслідків, надання клієнтам широких можливостей у розв'язанні своїх проблем. Саме так було організовано вивчення діяльності клубного будинку в Києві як форми громадської психіатрії, яке полягало у спостереженні за функціонуванням нової моделі психосоціальної реабілітації людей із проблемами психічного здоров'я, проведенні фокусованих інтерв'ю з учасниками програми, а також в організації дослідником інформаційних тренінгів, індивідуальній роботі з клієнтами, складанні та реалізації разом із клієнтами і персоналом планів діяльності.

Дослідницький елемент у роботі соціальних служб відіграє важливу роль у плануванні їх роботи, наданні

послуг, використанні ресурсів. Наприклад, із 90-х років ХХ ст. у Великобританії активно вивчають думки клієнтів щодо надання послуг (первинне оцінювання, стосунки клієнта і соціального працівника, з'ясування потреб у послугах). Соціальні служби не тільки активно використовують опитування клієнтів, а й різними способами заохочують їх до участі в дослідженнях.

Дослідження різноманітних аспектів соціальної роботи передусім мають практичну спрямованість. Вони орієнтовані на вивчення практичних питань, формулювання конструктивних пропозицій щодо подолання проблем. Часто вони ґрунтуються на поєднанні теоретичного вивчення проблеми та виконання практичної роботи інноваційного характеру. Завдяки цьому дослідник упроваджує нову модель роботи, науково обґрунтовує її ефективність або вивчає і надає рекомендації з удосконалення існуючих форм, методів, процесів, впровадження цієї моделі на рівні соціальної політики.

Якщо дотепер дослідники зосереджувалися переважно на вивченні патологій, різноманітних дисфункцій, то на сучасному етапі вони спрямовані передусім на пізнання чинників, які допомагають людям долати труднощі, набувати впевненості в собі, стимулюють розвиток соціальних служб і програм. Послідовне використання наукових методів дає змогу соціальним працівникам осмислити сутність, з'ясувати ефективність практичних дій, ідентифікувати проблеми, які виникають у їхній роботі. Завдяки цьому значно ефективнішими стають зусилля, спрямовані на привернення уваги громадськості до проблем соціально вразливих груп людей, отримання фінансування на їх подолання, реалізацію інноваційних проектів, започаткування нових служб і запровадження нових послуг, зміну порядку, процедур, підходів у роботі.

Часто дослідження мають на меті вдосконалення соціальної політики, соціальних програм, привернення уваги до проблем і потреб певної групи клієнтів. Наприклад, вивчення у Великобританії у 70—80-ті роки ХХ ст. особливостей скоєння злочинів людьми, які мають психічні розлади, розвінчало чимало суспільних стереотипів, започаткувало процес вироблення нового ставлення до цієї соціально вразливої групи. У зв'язку з цим політику і практику догляду за ними було переорієнтовано від надання допомоги у спеціалізованих закритих психіатричних лікарнях до створення мережі соці-

пільних та медико-соціальних служб у громаді, розвитку нових методик соціальної роботи за місцем проживання.

В Україні спробу вплинути на соціальну політику і практичну соціальну роботу здійснила у 2003 р. коаліція 57 недержавних організацій, що представляють інтереси осіб з інтелектуальною недостатністю. Готуючись до діалогу з органами державної влади щодо вдосконалення системи надання послуг цим особам, вона, опитавши 1036 родин із 15 регіонів України, узагальнила найгостріші їх проблеми, з'ясувала, які послуги вони вважають пріоритетними, яких змін очікують від системи державної допомоги особам із інтелектуальною недостатністю. Крім того, було проведено окреме дослідження стосовно дотримання прав людини у будинках-інтернатах, де перебувають діти та дорослі з інтелектуальною відсталістю. Результати досліджень було оприлюднено на громадських слуханнях до Дня психічного здоров'я, у пресі, наукових збірниках, передано у відповідний комітет Верховної Ради України, Міністерство праці та соціальної політики.

Отже, наукові дослідження різноманітних сфер, аспектів, проблем соціальної роботи не лише формують наукові засади соціальної роботи, а й мають прикладне значення. Вони сприяють оптимізації реальної практики, відкривають нові її грані, внаслідок чого більше користі отримують клієнти соціальних служб. Саме в цьому полягає особливість соціальної роботи як науки, спрямованої на виявлення можливостей вдосконалення практики надання соціальних послуг та поліпшення соціального середовища.

Соціальна робота як навчальна дисципліна

Завданням кожної навчальної дисципліни є донесення знань до осіб, які опановують певний фах, у найприйнятнішій для них формі. Мета соціальної роботи як навчальної дисципліни полягає у формуванні в студентів цілісного уявлення і теоретичних знань про зміст соціальної роботи як науки і професійної діяльності, про її основні напрями, інструментарій, технології та організацію, а також у сприянні оволодінню конкретними методами і технологіями цієї роботи. Вона покликана сформувати необхідні для такої діяльності особистісно-професійні якості майбутнього соціального працівника.

Соціальна робота як навчальна дисципліна визначається структурою навчальних курсів, змістом професійних знань, а також сукупністю професійних і етичних вимог до осіб, які опанували спеціальність «Соціальна робота». Вона охоплює комплекс дисциплін у середніх і вищих навчальних закладах: «Вступ до соціальної роботи», «Теорії та методи соціальної роботи», «Індивідуальне консультування», «Групова робота», «Робота в громаді», а також роботу з різними групами клієнтів (людьми похилого віку, дітьми, молоддю, залежними від психоактивних речовин особами та ін.), дослідницьку діяльність у соціальній роботі тощо.

Процес навчання передбачає оволодіння методами і технологіями забезпечення взаємодії клієнтів соціальної роботи і суспільства, стимулювання клієнтів до участі в суспільнозначущій діяльності, запобігання соціальним проблемам і коригування девіантної поведінки. Навчальний план орієнтує на вивчення основних положень наукових дисциплін, які є дотичними до проблем існування людини.

Оскільки соціальна робота вивчає суспільні явища, на тлі яких відбувається життєдіяльність людей, вона нерозривно пов'язана з такими соціальними науками, як соціологія, політологія, соціальна політика. Для набуття фаху соціального працівника важливими є такі людинознавчі дисципліни, як психологія (загальна, вікова, соціальна, психологія криз, психологія соціальної поведінки та ін.), педагогіка, передусім соціальна.

Опанування правознавчими дисциплінами дає змогу соціальним працівникам відстоювати інтереси клієнтів на основі національних і міжнародних нормативно-правових документів. Курс менеджменту відкриває майбутнім соціальним працівникам форми і методи організації соціальної роботи на управлінських засадах, здатних забезпечити оптимальну результативність практичної діяльності. Знання основ медицини корисні соціальним працівникам в організації соціального обслуговування людей, які потребують догляду внаслідок поганого здоров'я, а також для роботи в медико-соціальних закладах.

Навчання майбутніх соціальних працівників має на меті не тільки їх прилучення до загальних і специфічних знань, а й оволодіння необхідними навичками, виховання в собі гуманізму і суголосного йому ставлення до моральних цінностей (табл. 1.2). Вона спирається на історію розвитку і філософію цього фаху, передбачає

підтримку ідеї соціальної та економічної справедливості, вдосконалення практики, поглиблення досліджень у соціальній сфері.

Таблиця 1.2

Знання, вміння і цінності соціального працівника

Знання	Вміння	Цінності
<ul style="list-style-type: none"> — психологія; — соціологія; — медицина; — законодавство і правові аспекти соціального захисту; — теорії і методи соціальної роботи; — соціальна робота з конкретними групами клієнтів 	<ul style="list-style-type: none"> — спілкування і надання інформації; — оцінювання потреб; — представництво інтересів; — підвищення можливостей; — сприяння розвитку; — створення «мережі допомоги»; — керівництво процесом допомоги 	<ul style="list-style-type: none"> — підтримка людини, коли вона стає вразливою; — унікальність людини; — прийняття відмінностей та різноманітностей; — повага до людей; — самовизначення; — залучення, інтеграція, включення у суспільне життя; — віра у здатність людини до змін

Зміст конкретної програми навчання соціальних працівників залежить від рівня підготовки (молодший спеціаліст, бакалавр, спеціаліст, магістр, курси підвищення кваліфікації) та спеціалізації навчального закладу.

Підготовка соціальних працівників відбувається на основі інтеграції теорії і практики. З огляду на це найважливішими методами викладання соціальної роботи є навчання на досвіді (навчання на робочому місці під час практики, виїзних занять, максимальне використання практичних прикладів, розроблення прикладних і дослідницьких проектів, програм, рефлексивні вправи) і проблемно-орієнтований підхід (вивчення випадків, відпрацювання вмінь). За твердженнями західних фахівців, для соціальної роботи як навчальної дисципліни ключовим є практичний підхід, орієнтований не на методи роботи, а на цінності.

Оскільки соціальна робота є прикладною професією, особливе місце у підготовці соціальних працівників посідає організація практики студентів. Аналіз навчальних планів підготовки соціальних працівників у різних країнах свідчить, що в середньому третину, а у Великобританії — половину навчального часу відведено на практи-

ку. Тільки в Данії і Фінляндії практична підготовка займає менше третини навчального часу.

В Україні не завжди навчальні заклади, які готують соціальних працівників, достатньо зосереджуються на практичних аспектах, дбають про відповідність практики програмі теоретичної підготовки (питома вага практики в процесі підготовки соціальних працівників сягає 3—16% загального навчального часу). Однак практика є одним із найважливіших аспектів професійної та особистісної підготовки до діяльності соціального працівника. Вона дає змогу майбутньому спеціалісту з'ясувати, що є можливим і неможливим у соціальній роботі, сформувати реалістичне ставлення до обраної професії; перевірити «дієвість» теорій, інтегрувати знання в єдине ціле; глибше пізнати пов'язані з майбутнім фахом гострі соціальні й особистісні проблеми, складні етичні дилеми, пережити власні думки і почуття, зрозуміти, як вони впливають на професійну діяльність. А взаємодія соціальних служб із навчальними закладами сприяє прагматизації навчального процесу, збагаченню новими елементами практичної соціальної роботи.

Сукупні вимоги до професійних знань і умінь соціальних працівників узгоджуються з відповідними міжнародними вимогами. Згідно зі «Стандартом кваліфікації практичної соціальної роботи» вони повинні знати: теорію і методiku роботи з окремими клієнтами і групою; ресурси і послуги, які надаються суспільством; програми і мету соціальних служб як суб'єктів регіонального і місцевого рівнів; організацію місцевої інфраструктури і розвитку служб охорони здоров'я та соціального забезпечення; основи соціально-економічної й політичної теорії; расові, етнічні та інші культурні групи в суспільстві (їх морально-етичні цінності, норми, можливі проблеми); результати професійних і наукових досліджень, які можна використовувати в практичній роботі; концепції і методи соціального прогнозування; теорію і практику проведення спостережень за практичною соціальною роботою; теорію і практику управління персоналом; соціальні, психологічні, соціологічні методи і методик; теорії та методи психосоціальної оцінки різних видів і форм втручання з боку соціальних служб, диференційовану діагностику стану клієнта; теорію і методи практики представництва інтересів клієнта (адвокатської практики); етичні стандарти і практику професійної соціальної роботи.

У багатьох країнах існують національні стандарти щодо навчання соціальної роботи, а питання стандартизації здебільшого належать до компетенції поважних фахових громадських організацій. Наприклад, у Великобританії вони перебувають у віданні Національної ради з навчання і підготовки соціальних працівників (фахової асоціації), яка розробляє національні освітні стандарти, ліцензує факультети соціальної роботи, видає дипломи про присудження кваліфікації їх випускникам, розподіляє державні замовлення і гранти на науково-дослідницьку діяльність у галузі соціальної роботи. Вона визначає такі компетентності соціальних працівників: спілкування і залучення; просування (поліпшення можливостей людей) і заохочення; оцінювання і планування; втручання і надання послуг; робота в організаціях; розвиток власних фахових знань і навичок.

У США питаннями соціальної роботи як навчальної дисципліни опікується Американська рада з навчання соціальної роботи (фахова громадська асоціація). Вона орієнтує соціальну роботу як навчальну дисципліну на підготовку компетентних і ефективних фахівців, які своє завдання вбачають у наданні послуг бідним і пригніченим, спрямовують свої зусилля на подолання бідності, пригнічення та дискримінації. Відповідно програми викладання соціальної роботи мають бути тісно пов'язаними з практичною соціальною роботою, налаштовувати на систематичні контакти з організаціями, що надають соціальні послуги, і групами, що займаються питаннями соціальної політики. Навчальні програми повинні сприяти розвиткові у майбутніх соціальних працівників лідерських навичок, вихованню в них уміння професійно застосовувати свої особистісні якості, здатність системно діяти і мислити.

В Україні програми з підготовки соціальних працівників затверджує Міністерство освіти і науки України. Згідно з ними соціальний працівник повинен володіти широким колом знань і умінь. Усі вимоги до нього можна можна об'єднати в такі групи:

- загальні вимоги до освіти спеціаліста;
- вимоги до знань, умінь із циклу загальних гуманітарних і соціально-економічних дисциплін;
- вимоги до знань і вмінь із циклу загально-професійних дисциплін;
- вимоги до знань і вмінь із циклу спеціальних дисциплін.

Програма передбачає, що в процесі опанування загально-професійних дисциплін майбутні соціальні працівники оволодіють знаннями про:

— специфіку роботи в різному соціальному середовищі;

— передовий вітчизняний і зарубіжний досвід соціальної діяльності;

— основні психічні функції та їх фізіологічні механізми, співвідношення природних і соціальних факторів у становленні психіки, значення волі та емоцій, потреб і мотивів, несвідомих механізмів у поведінці людей;

— дані наукових досліджень стосовно особистості, її формування в процесі соціалізації, основні закономірності й форми регуляції соціальної поведінки у соціальних спільнотах і групах, особливості перебігу соціальних процесів;

— основи соціологічного аналізу;

— типологію, основні джерела виникнення і розвитку масових соціальних явищ, форми соціальної взаємодії, фактори соціального розвитку, типи і структури соціальних організацій та інституцій;

— основи загальної педагогіки, психології та їх спеціальні розділи;

— форми, засоби, методи психолого-педагогічного впливу, форми і методи виховної роботи і просвіти;

— норми сімейного, трудового, житлового законодавства, які регулюють різноманітні аспекти охорони материнства і дитинства, права неповнолітніх, пенсіонерів, людей з особливими потребами і забезпечують їхній соціальний захист; основи кримінального і цивільного права;

— порядок та організацію опіки, піклування, всиновлення, позбавлення батьківських прав, направлення до спеціальних навчально-виховних закладів;

— організацію медико-соціальної роботи, санітарної просвіти і пропаганди здорового способу життя.

Відповідно до програм соціальний працівник має вміти:

— забезпечити посередництво між особистістю і сім'єю, а також між різними громадськими і державними структурами;

— забезпечити зв'язок між особистістю і мікросередовищем, дітьми і дорослими, сім'єю і суспільством;

— впливати на стосунки між людьми і на ситуацію в малій групі, стимулювати клієнта до соціально значущої діяльності;

- працювати за неформального спілкування, сприяючи ініціативі та активній життєвій позиції клієнта;
- надавати психологічну характеристику особистості (її темпераменту, здібностям тощо), інтерпретувати власний психічний стан, володіти прийомами психодіагностики і психічної саморегуляції;
- здійснювати організаційно-управлінську, дослідницько-аналітичну, науково-педагогічну і практичну роботу на різних об'єктах професійної діяльності;
- надавати першу медичну допомогу.

Соціальний працівник повинен:

- а) використовувати гуманістичний підхід у роботі;
- б) мати високий рівень політичної, етичної та психологічної культури;
- в) чітко уявляти шляхи реалізації в сучасних умовах свого професійного призначення;
- г) володіти філософським, економічним, політичним, гуманістичним мисленням;
- г) орієнтуватися в особливостях ринкової економіки, соціальних, національних, історичних та демографічних процесах розвитку суспільства;
- д) брати активну участь у громадському житті, формуванні правової свідомості та цивілізованих взаємовідносин у суспільстві.

Актуальними проблемами сучасної вітчизняної системи підготовки й перепідготовки соціальних працівників є:

- встановлення державних стандартів освіти, ліцензування навчальних планів і програм із соціальної роботи;
- узгодження кваліфікаційних характеристик навчальних програм різних рівнів підготовки, перепідготовки соціальних працівників;
- координація співробітництва між різними навчальними закладами;
- співпраця з іноземними спеціалістами, які беруть участь у реалізації міжнародних проектів в Україні;
- створення належної навчально-матеріальної бази, а також обґрунтування і затвердження спеціалізації фаху «Соціальна робота».

У Росії, наприклад, відповідно до об'єкта (предмета) діяльності запропоновано запровадження таких спеціалізацій із присвоєнням відповідної кваліфікації:

- а) організація соціального захисту населення (організатор соціального захисту населення);

- б) соціально-економічна підтримка населення (еконіміст соціальної служби);
- в) соціально-правова підтримка населення (юрист соціальної служби);
- г) медико-соціальна робота з населенням (медико-соціальний працівник);
- ґ) соціальна реабілітація осіб із обмеженими можливостями (спеціаліст із соціальної реабілітації);
- д) трудова терапія осіб із обмеженими можливостями (трудотерапевт);
- е) психосоціальна робота з населенням (психолог соціальної служби);
- є) соціально-педагогічна робота з сім'ями і дітьми (соціальний педагог соціальної служби);
- ж) соціальна робота з делінквентними сім'ями і дітьми з девіантною поведінкою (спеціаліст соціальної роботи з сім'ями і дітьми групи ризику);
- з) соціальна реабілітація осіб без певного місця проживання і занять (спеціаліст із соціальної реабілітації).

За галузевою ознакою там виокремлюють такі спеціалізації: соціальна робота в закладах охорони здоров'я, у навчальних закладах, у службі зайнятості, у службі міграції, у пенітенціарних закладах, на виробництві, у війську тощо.

Розвиток професійної підготовки фахівців для соціальної сфери пов'язаний також із оформленням їх державно-правового статусу залежно від різних форм і рівнів освіти. Як свідчить світовий досвід, кожен рівень повинен мати кваліфікаційний або посадовий статус. Загальноприйнятими є такі статуси практичних соціальних працівників:

- сертифікований соціальний працівник (для його отримання необхідний сертифікат, наприклад, Асоціації соціальних працівників);
- соціальний працівник (необхідний ступінь молодшого спеціаліста або бакалавра на базі акредитованої програми із соціальної роботи);
- соціальний працівник-спеціаліст, соціальний працівник-дослідник (вимагає ступеня спеціаліста або магістра на базі акредитованої програми із соціальної роботи на університетському рівні або на рівні аспірантури);
- соціальний працівник-керівник (передбачає наявність докторського ступеня із соціальної роботи або

досвіду роботи в одній із галузей соціальної сфери). Характерною ознакою цього етапу професіоналізації, пов'язаного з організацією навчальних закладів і професійною підготовкою, є зміна якості діяльності, яка стає рольовою, цільовою, ієрархічною.

Отже, соціальна робота як академічна дисципліна спрямована на опанування майбутніми соціальними працівниками знань і методів, які забезпечуватимуть розв'язання практичних фахових завдань, формування ціннісних орієнтацій і настанов, зорієнтованих на забезпечення гуманістичного характеру діяльності.

Запитання. Завдання

1. Яку роль відіграють соціальні працівники в суспільному житті?
2. Чи однаковим є зміст соціальної роботи в різних країнах?
3. З'ясуйте відмінності між соціальною роботою і медициною, соціальною роботою і педагогікою, соціальною роботою і юриспруденцією.
4. З чим пов'язана тривала відсутність єдиного міжнародного визначення соціальної роботи? Поясніть ухвалене 2002 р. міжнародне визначення.
5. Сформулюйте головні фахові завдання соціальної роботи.
6. Які існують підходи до визначення соціальної роботи як науки?
7. У чому полягає призначення соціальної роботи як навчальної дисципліни?
8. Оцініть за п'ятибальною шкалою свої вміння у соціальній роботі (за табл. 1.2), визначте, які з них Вам необхідно розвинути.

Теми рефератів

1. Характерні особливості соціальної роботи як суспільного явища.
2. Мета і завдання практики соціальної роботи.
3. Особливості соціальної роботи як сфери соціального знання.
4. Завдання соціальної роботи як навчальної дисципліни в соціальному розвитку сучасної України.

1.2. Виникнення та еволюція соціальної роботи

Система соціальної допомоги пододала в своєму розвитку шлях від філантропічного підходу в підтримці соціально вразливих груп населення, що зародився в прадавні часи, до перетворення її на професійну діяльність. Соціальна робота як фах зародилася в індустріально розвинутих суспільствах на початку ХХ ст. Професіоналізація соціальної допомоги охоплює певні послідовні етапи. В процесі свого розвитку фахова діяльність соціальних працівників збагачувалась новими моделями практики і методами роботи, перебувала під впливом різних наукових та ідеологічних концепцій, які вагомо позначалися на змісті соціальної роботи.

Проблеми періодизації історії соціальної роботи

Соціальна робота, як і будь-який вид діяльності, має власну історію і логіку розвитку. Проте спроби визначити більш-менш точну дату її виникнення не були успішними, оскільки науковці схиляються до різних точок відліку цієї історії. Це зумовлено тим, що до соціальної роботи часто відносять програми суспільної допомоги, традиції добродійності й волонтерства.

За твердженням авторів енциклопедичного словника із соціальної роботи, становлення її відбувалося за такою логікою: «потреби індивіда та суспільства, суспільне усвідомлення їхньої значущості — накопичення практичного досвіду допомоги у реалізації індивідуальних і загальносоціальних потреб, його осмислення і формування теоретичної бази — визнання необхідності професійної підготовки кадрів для здійснення цього специфічного виду діяльності». Відповідно до цього підходу чимало авторів розпочинають відлік історії соціальної роботи від Давніх Єгипту, Китаю, часів античності, часів Київської Русі тощо. У деяких українських та російських університетах до програми підготовки соціальних працівників включено курси, у межах яких вивчають історію соціальної роботи від прадавніх традицій милосердя.

На Заході, де соціальна робота як фахова діяльність існує понад сторіччя, розмежовують благодійність як

добровільну діяльність і соціальну роботу як систематичну, організовану фахову допомогу. Ілюстрацією цього підходу є міркування сучасного британського вченого Теодора Шаніна: «Часто доводиться чути думку, мовляв, соціальна робота — це просто сучасний світський варіант релігійної благодійності, вкорінений у середньовіччі. Насправді благодійність і соціальну роботу об'єднує лише загальна альтруїстична установка. За всіма основними параметрами — цілями, методами і структурою, пов'язаною зі спеціальною підготовкою працівників-виконавців, — вони суттєво відрізняються, являючи собою якісний стрибок у нове і різне. Найважливішим рушієм людей, котрі займалися благодійністю, було їхнє почуття морального обов'язку, прагнення робити добро — зазвичай вони походили від віри у безсмертя душі. Акцент робився на того, хто творив добро, а його внесок вимірювався розміром і тривалістю допомоги. Сучасний соціальний працівник вбачає своє завдання в тому, щоб людина, котрій він допомагає, могла обходитися без цієї допомоги і без соціального працівника, що стає тепер ключовим критерієм професійного успіху. Процес, за допомогою якого намагаються досягнути цього, називають по-різному: реабілітація, нормалізація, реадптація. Але головна мета тут завжди полягає в поверненні «клієнтам» здатності діяти самостійно за наявних соціальних умов. Для цього майбутніх соціальних працівників вчать розуміти індивідуальну психологію «клієнтів», характер зв'язків людини із родинним та більш широким оточенням, навчають засобам розвитку у підопічних активності та самостійності. Можна сказати, що наріжним каменем благодійності як виду соціальної активності є прагнення та переконання тих, хто надає допомогу. У соціальній роботі центральною фігурою є «клієнт», а метою — звільнення його від потреб у соціальних працівниках».

Наявність двох підходів (соціальна робота як благодійництво і соціальна робота як фахова діяльність) до визначення початку відліку історії соціальної роботи певною мірою обумовлена базовим конфліктом цього фаху. Річ у тім, що в процесі становлення соціальної роботи конкурували різні погляди щодо її суті і призначення, внаслідок чого утворилися дві її моделі:

1) науково-виробнича модель, яка ґрунтується на емпіричних методах і поціновує аналіз, техніку виконання;

2) гуманістично-демократична модель, яка спирається на філософські принципи і поціновує свободу вибору, здатність до особистого розвитку і права людини.

Попри те що на основі гуманістично-демократичної моделі створено міжнародні етичні стандарти соціальної роботи, домінантною парадигмою (грец. *paradeigma* — приклад, взірець) фаху стала саме наукова модель. Тому відлік історії соціальної роботи прийнято вести від часу її професіоналізації. Однак навіть такий відлік є проблематичним, оскільки в різних країнах соціальна робота професіоналізувалася в різний час. Крім того, відсутнє єдине розуміння самого поняття «професіоналізація». Одні вчені пов'язують її з виникненням спеціальної підготовки соціальних працівників, інші — з появою фахових асоціацій, розвитком наукових підходів у соціальній роботі та визначенням її фахових меж, з появою державної системи соціального забезпечення.

Американська дослідниця Філіс Дей пов'язує початок «професіоналізації» соціальної роботи зі створенням у 1913 р. спеціального бюро із соціальної роботи у межах Міжуніверситетського бюро професій. Український фахівець Ганна Попович стверджує, що визнання соціальної роботи як професії відбулося в США у 1915 р. Британська асоціація соціальних працівників у 1995 р. відзначила сторіччя медичної соціальної роботи, оскільки в 1895 р. у королівському госпіталі було створено спеціальні посади «елімонерів» (добровільних помічників).

Радикальніших поглядів дотримується Т. Шанін, стверджуючи, що «поняття соціальний працівник» увійшло в обіг наприкінці XIX — на початку XX ст. Але як самостійний фах і академічна дисципліна «соціальна робота» утвердилася лише після Другої світової війни. Ідеї New Deal («Нової справи», політичного курсу, що заклав основи соціального забезпечення) у США в 30-ті роки, а в 40-ві на західноєвропейських теренах ідеї держави загального добробуту (*welfare state*) стали визнанням права кожної людини на певний мінімум гідного існування і перетворення держави на гарант реалізації цього права. Однак невдовзі після цього з'ясувалося, що для їх втілення недостатньо належних законів і матеріальних ресурсів, необхідна ще й спеціальна система індивідуальної допомоги людям, які з різних причин не вписуються у суспільство. Нормативні положення уряду, державні асигнування на соціальні потреби повинні

були дійти до конкретного адресата, відповідати його потребам і запитам, а іноді й мали бути суттєво переглянуті, як того потребує практика. Реалізацію цієї функції взяли на себе соціальні працівники.

Загалом виникнення фаху «соціальна робота» важко пов'язати з конкретною датою, раціональніше розглядати його як історичний процес, який у своєму розвитку подолав такі етапи професіоналізації:

— перетворення діяльності на основне заняття для певної групи людей;

— організація спеціальних навчальних закладів для підготовки соціальних працівників;

— формування професійної асоціації;

— політична кампанія, спрямована на прийняття законодавчих актів щодо надання професійній асоціації офіційних повноважень;

— розроблення і затвердження етичного кодексу професії.

У кожній країні процес професіоналізації мав свої особливості щодо змістового наповнення, темпів перебігу.

Передісторія виникнення соціальної роботи як фахової діяльності

Суспільство на кожному етапі свого розвитку брало на себе функції допомоги і підтримки, хоча способи їх реалізації суттєво відрізнялися у процесі соціогенезу. У первісному суспільстві, яке характеризувалося природною цілісністю життєдіяльності людей, ці функції реалізовувались переважно через інститут сім'ї і систему родинних зв'язків. З розвитком суспільства ці соціальні інститути постійно трансформувалися, передаючи частково або повністю обов'язки щодо підтримки своїх членів іншим соціальним інститутам. Особливо активно включалися у цей процес церква, релігійні, професійні, територіальні громади, благодійні організації, а згодом і держава.

Виникненню соціальної роботи як фаху передувало суспільне визнання необхідності задоволення потреб певних груп людей у сторонній допомозі й підтримці. Передісторія соціальної роботи охоплює такі послідовні етапи:

1) первіснообщинні і родові форми, церковно-монастирська допомога;

2) зародження державних і громадських підходів;

3) наукова філантропія, пов'язана із усвідомленим прагненням добровольців створити теоретичну і ціннісну базу своєї діяльності.

Антропологічні дослідження свідчать про функціонування певної суспільної допомоги у давньому світі. Наприклад, у Давньому Єгипті (2700—2200 рр. до н. е.) турбота суспільства була спрямована насамперед на збереження трудових ресурсів. Вона була прерогативою держави, зацікавленої в підтримці життєвого рівня людей, зайнятих на суспільних роботах — будівництві каналів, пірамід, гробниць і храмів. Ця допомога мала на меті запобігання голодним бунтам, які загрожували стабільності держави. Для цього у Давньому Єгипті використовували методи централізованого планування виробництва, розподілу продуктів харчування серед різних регіонів, міграційну політику.

У Давньому Китаї (I ст. до н. е.) побутувала думка, що в надзвичайних ситуаціях слід вдаватися до таких заходів, як безплатний або за мінімальну плату розподіл зерна; використання незайнятих земельних ділянок для засіву безплатним зерном; переселення голодуючих у благополучні регіони країни.

В античних державах (Давня Греція, Давній Рим) допомога бідним мала прагматичний характер, оскільки забезпечувала врегулювання політичних проблем, особливо у передвибірчий період, що сприяло виживанню суспільства, утвердженню в ньому духу солідарності. За словами сучасного російського науковця Олексія Козлова, суспільна допомога була «відображенням потреби суспільства у забезпеченні його трудовими ресурсами, пом'якшенні наслідків соціальних заворушень, які приносять суспільству розруху, людські жертви і перешкоджають стабільному розвитку економіки, а також потреби в об'єднанні суспільства навколо держави і уряду для її зміцнення і для захисту національних інтересів».

Становлення суспільної допомоги часто пов'язують з іудейськими і християнськими традиціями, які ґрунтуються на переконанні, що світ тримається на добрих справах. В *іудейському суспільстві* діяла система підтримки, заснована на альтруїзмі, любові до ближнього, ідеї взаємодопомоги («Всі євреї відповідальні один за одного»). Послідовники іудаїзму створювали спеціальні благодійні каси, джерелами поповнення яких були по-

датки, пожертвування, спадщина, заповіти на благодійність, штрафи, орендна плата за користування майном общини. Зібрані кошти спрямовувалися на адресну підтримку бідних, викуп полонених, створення спеціальних їдалень для бідних. Важливою частиною синагогального богослужіння був збір пожертвувань для бідних. В іудейській культурі також був обов'язок кожної людини трудитися, щоб не бути ні для кого тягарем. А законодавчо встановлені податки у Давньому Єрусалимі передбачали перерозподіл прибутків серед нужденних.

Ідеологія перших *християнських общин* (I ст. н. е.) віддавала перевагу духовності, а не вимогам закону і громадянських традицій. Перші християни вкладали в поняття «милосердя» зміст прощення і діяльної любові. Кожна община функціонувала і як орган піклування, який організовував відвідування убогих і хворих, допомогу їм. Перші християни роздавали хліб нужденним, приймали вигнанців, не запитуючи, звідки вони, не цікавлячись їх національністю, соціальним станом та ін. Переслідувані римською владою, перші християнські общини збирали гроші на допомогу хворим і ув'язненим. Служіння людині вони трактували як служіння Богу.

З часом кількість прихильників християнства, в тому числі серед імущих верств населення, зростала, поліпшувалося і ставлення до нього правителів Римської імперії, на території якої християнство розвивалося протягом перших чотирьох століть свого існування. Цей процес увінчався об'єднанням общин у єдину організацію — церкву, якою управляли єпископи, котрі на своїх зібраннях вирішували не тільки внутріцерковні справи, а й опікувалися допомогою людям, які потерпали від різних негараздів. Наприклад, Вселенський собор 437 р. зобов'язав єпископів піклуватися про вдів і сиріт. У 1100 р. Римська (католицька) церква видала Декретум — звід канонічних законів з теорії і практики благодійництва, який справедливо вважають однією з перших теоретичних настанов у галузі суспільної допомоги.

В Україні суспільна допомога і благодійність започатковані в період Київської Русі, за іншими твердженнями — у доязичницькі часи. Архаїчна форма допомоги у давніх слов'ян, що населяли українські терени, формувалась як відчуття «належності до цілого» — людської спільноти, природи, космосу. Організована на цих засадах допомога і взаємодопомога у давніх слов'ян ре-

алізовувалася в культових, общинно-родових і господарських формах: люди зверталися до жерців, віщунів задля подолання конкретних життєвих проблем. З оформленням інституту релігійних свят виникають братчини (мирщини, зсипки), під час яких жителі одного або кількох поселень віддають певну частину продуктів на суспільні потреби. Общинно-родова підтримка виявлялась у виділенні землі, приймацтві, призначенні «громадських» родичів, піклуванні про «вихованців», «годованців», вдів тощо. Господарські форми допомоги (толоки, складчини, супруга) надавались в екстремальних ситуаціях тим, хто постраждав від пожеж, повеней, втратив худобу тощо.

З прийняттям християнства на Русі архаїчну модель допомоги вразливим групам населення замінила конфесійна, закорінена в головній заповіді християнського віровчення — любити Бога і любити ближнього, як самого себе. Провідними формами суспільної допомоги на той час були княже піклування, церковно-монастирська допомога, приходська допомога, милостиня. Як правило, допомога була справою окремих осіб, проїнятих ідеями християнської моралі, і не вважалася обов'язком держави.

У середні віки суспільну допомогу здебільшого надавали церковні організації; на зміну монастирським формам допомоги приходили парафіяльні, які передбачали надання матеріальної допомоги, позик нужденним членам громади, а також їх виховання й перевиховання.

Наприкінці XVII — на початку XVIII ст. у світовій суспільно-політичній думці сформувався ліберально-демократичний напрям, ідеологом якого був англійський філософ, психолог, педагог Джон Локк (1632—1704). За його переконанням, держава має захищати й оберігати власність, безпеку громадян, права, особисті інтереси, індивідуальні свободи людини.

Розпочата в XVII—XVIII ст. секуляризація (звільнення від релігійного впливу суспільного й особистого життя) спонукала до участі світської науки в осмисленні різноманітних аспектів суспільної допомоги. Цей процес сприяв усвідомленню обов'язків і ролі державних інститутів в організації соціальної допомоги, науковому осмисленню понять «соціальна норм» і «патологія», а також явищ, які вони позначають, стимулював розвиток громадської і приватної благочинності. З розвитком держави і поширенням світських тенденцій ідеї

допомоги розкриваються й пропагуються не тільки у працях діячів церкви, а й у державних указах, постановах, збірниках. В Україні цей процес розгортався під впливом розпочатої ще у другій половині XVII ст. переорієнтації науки на дослідження соціальної проблематики.

У XVIII ст. в Російській імперії було започатковано систему суспільної опіки, що означало перехід до державної системи піклування про бідних і немічних. З XIX ст. почали функціонувати богадільні при монастирях, а також установи приказів суспільної опіки, розраховані на людей із всіх суспільних станів, які не мали родичів для матеріальної підтримки і забезпечення (убогі, каліки, люди похилого віку, вдови, невиліковно хворі, душевнохворі). Одночасно вони діяли і як пенітенціарні (виправні) заклади для певних груп засуджених: скалічених волоцюг, нездатних іти етапом у Сибір; жінок з немовлятами; скалічених солдатів арештантських рот; виключених із духовного сану осіб. Крім цього, в Україні, як і в інших європейських країнах, виникали «робітні будинки» («будинки працелюбства»), що надавали притулок та здійснювали примусове трудове виховання й перевиховання представників окремих груп населення.

Соціальна робота вкорінена не тільки в традиції милосердя, а й у традиції боротьби із «соціальними патологіями». Історія свідчить, що різні культури переймалися виявленням соціальних аутсайдерів і боротьбою з проблемами в душах людей. Іудео-християнські вчення причини негараздів убачали у гріховності людини, тому виступали за покарання незгодних із моральними нормами.

В епоху Просвітництва стверджувалося, що бідність є породженням схильності до пияцтва, неуцтва або дефіцитом моральної волі. Тому змінити життя людини може не тільки матеріальна допомога, а й переконання і дружній вплив. Визнання провідної ролі людських слабкостей є концептуальною основою, на якій і донині ґрунтується практика фахової соціальної роботи. Проте у просвітницькі часи ці ідеї не було втілено в життя, що було спричинено економічними умовами і релігійними переконаннями членів благодійних організацій.

Наприкінці XIX ст. теологічний й суспільно-благодійний підходи в наданні соціальної допомоги поступилися місцем правовому підходу. Ухвалені закони запо-

чаткували розвиток державної системи соціального забезпечення, формування державно-муніципального навчання тощо. Одночасно розвивалися профспілки й каси взаємодопомоги, на які спиралася система соціального страхування. Набували поширення соціально-радикальні ідеї марксизму та фемінізму, основою яких було переконання у несправедливості розподілу суспільних ресурсів та балансу влади між представниками різних соціальних груп у суспільстві, зокрема найманих працівників і власників, жінок і чоловіків. На цей час, за переконанням більшості дослідників, припадає професіоналізація соціальної роботи, утвердження ідеї створення державної системи соціального забезпечення як інструмента реалізації соціальної політики, орієнтованої на визнання загальних прав людини.

Зародження фахової соціальної роботи

Першими країнами, де соціальна робота оформилась як особливий вид діяльності, а згодом була поставлена на професійну основу, вважають Великобританію і США. Однак така думка не є беззаперечною, оскільки перший орієнтований на соціальну роботу навчальний заклад (Навчальний інститут соціальної роботи) було засновано у 1899 р. групою голландських соціальних реформаторів. А згідно з Указом імператора Росії від 1897 р. платні посади в благодійних організаціях і в закладах суспільної опіки прирівнювалися до державної служби, чим було закладено основи фахової опіки.

Соціальну роботу у Великобританії започатковано у XIX ст. як філантропічний рух. У 1869 р. було створено Товариство організованої благодійності, яке мало на меті наукове обґрунтування, координацію різноманітних філантропічних ініціатив. На перших порах благодійну діяльність, спрямовану на боротьбу з бідністю, здійснювали волонтери (переважно жінки із забезпечених родин). Однак невдовзі стало зрозуміло, що така діяльність потребує спеціальної підготовки. Поступово ідея благочинності як добровільної діяльності трансформувалася в ідею соціальної роботи як систематичної, організованої і фахової допомоги нужденним. У 1903 р. Товариство організованої благодійності заснувало в Лондоні Школу соціології — перший спеціальний навчальний заклад для підготовки соціальних працівни-

ків, а через дев'ять років її було перетворено на факультет соціальної роботи Лондонської школи економіки і політології.

Історичний зв'язок з традиціями благодійності обумовив порівняно повільний розвиток професії соціального працівника у Великобританії, Німеччині та інших європейських країнах. Тому Британська асоціація соціальних працівників виникла лише у 1935 р. Спеціальні відділення для підготовки соціальних працівників стали масово відкривати в університетах аж у 50-ті роки, хоча ще на початку століття фахівців соціальної сфери готували кілька навчальних закладів. У 1952 р. було створено Раду з навчання і підготовки соціальних працівників, покликану координувати діяльність навчальних закладів, а через три роки кілька фахових асоціацій об'єдналися в Національну асоціацію соціальних працівників, яка дотепер є центральним керівним органом. Усе це дає підстави для тверджень, що соціальна робота як самодостатній соціальний інститут остаточно сформувалася на початку 50-х років ХХ ст.

У США соціальна робота виникла пізніше і динамічно розвивалася під впливом британських традицій. Наприкінці ХІХ ст. «дружніх візитерів» благодійних організацій замінили оплачувані службовці, які володіли особливими навичками і майстерністю, виникли клуби соціальної роботи в громаді, створювалися галузеві фахові асоціації. Усі ці процеси засвідчили поглиблення спеціалізації всередині фаху. Попри те що у 1915 р. провідний американський фахівець з проблем фахової освіти Абрахам Флекснер не визнав соціальну роботу окремою професією, кількість охочих займатися нею не зменшилася. Очевидно, це було зумовлено наслідками Першої світової війни, яка спричинила для багатьох людей значні життєві труднощі, суттєво змінила уявлення про суспільну роль жінок, які найчастіше ставали соціальними працівниками.

У 1917 р. було створено першу американську національну громадську організацію із соціальної роботи, куди міг вступити кожен. А в 1921 р. Національна конференція благодійності і виправлення перетворилася на Американську (пізніше — у Національну) асоціацію соціальних працівників, зусилля якої зосереджувалися у сфері охорони родин і дітей, системі охорони здоров'я та освіти. Для членства у ній потрібно було мати чотирирічний досвід роботи або академічну фахову підготовку.

Паралельно розвивалася система навчання соціальних працівників. Наприкінці Першої світової війни у США діяло 17 шкіл соціальної роботи. У 1919 р. їх представники домовилися про стандартизацію програм навчання. З їх ініціативи було створено Асоціацію професійних шкіл соціальної роботи, а з часом — Раду із навчання соціальної роботи.

Із розширенням сфери соціальної роботи збагачувався арсенал її методів. Це зумовлювало певну фрагментацію діяльності, оскільки головною вважалася робота з певними групами клієнтів у конкретній ситуації. У зв'язку з цим назріла потреба в уточненні основних понять, осердя діяльності у її різноманітних формах, у з'ясуванні її зовнішніх і внутрішніх меж.

Засвоєння використовованого природничими науками емпіричного методу стимулювало розвиток соціальних наук, намагання представників нового фаху, які вже не називали себе філантропами, дотримуватися певних наукових підходів. Однією з перших виступила за використання логічних, «доказових» методів в організації соціальної допомоги американка Мері Річмонд (1861—1928), яка у 1887 р. очолила професійну благодійну організацію у Буффало. Ідейною основою цього руху було визнання того, що причина бідності й соціальних проблем людини полягає в ній самій і необхідно працювати з людиною, а не вдаватися до соціальних реформ.

У навчальних закладах США і Європи, які готували фахівців із соціальної роботи, використовували як посібник книгу М. Річмонд «Дружній візит до бідняків: керівництво для тих, хто працює в благодійних організаціях» (1899), в якій обґрунтовано методи соціальної роботи. Особливості індивідуального методу соціальної роботи достеменно розкрито в її працях «Соціальні діагнози» (1917) і «Що таке соціальна індивідуальна робота?» (1922). З її ініціативи у 1898 р. в США засновано першу національну школу прикладної філантропії (нині — факультет соціальної роботи Колумбійського університету).

У 1908 р. М. Річмонд обґрунтувала метод індивідуальної соціальної допомоги (case-work), що полягає у встановленні індивідуального діагнозу з одночасним оцінюванням оточення бідняка, який стає «клієнтом». За її твердженнями, для встановлення «соціального діагнозу» необхідно проникнути в душу людини, а також вивчити необхідні офіційні документи. А замість того, щоб навчати людей, використовуючи складні фор-

мулювання їхніх проблем, слід допомагати їм усвідомити і прийняти свої сильні сторони. М. Річмонд вважала, що індивіди мають власні цілі й волю, вони не пристосовані до пасивних ролей у цьому світі, а тому соціальні працівники повинні шукати ресурси всередині людини. Завдяки її зусиллям та зусиллям і старанням її соратників в американській системі соціальної роботи намітилася переорієнтація з моралізаторства на вироблення раціональної стратегії втручання.

Розвиток цього напрямку соціальної роботи посилювався становленням у 30-ті роки ХХ ст. психоаналітичної теорії, інструментарієм якої активно послуговувалися у з'ясуванні проблем людини. Сформована на той час школа діагнозу пов'язувала соціальні проблеми з описаними австрійським психіатром і психологом Зігмундом Фройдом (1856—1939) індивідуальними відхиленнями, пороками. Це спричинило певні спотворення у діагностичній соціальній роботі, які з часом було критично проаналізовано й виправлено. Однак деякі вчені вважають, що прилучення соціальної роботи до психоаналізу зумовило появу в її системі клінічної номенклатури, клінічної діагностики, орієнтації на медичну модель. Медична модель у наданні соціальних послуг домінує у США й дотепер, свідченням чого є те, що багато соціальних працівників обіймають посади терапевтів, а в навчальних закладах існує спеціалізація із клінічної соціальної роботи.

За іншим підходом, причини соціальних проблем криються не у внутрішньому світі людини, а в суспільстві. Вони зумовлені передусім суспільними перетвореннями. Одна із чільних представниць цього підходу Джейн Адамс (1860—1935) брала участь у діяльності професійної благодійної організації — Гільдії сусідів (поселенців), заснованої у 1886 р. в Нью-Йорку. Ключова ідея руху поселенців полягала у визнанні того, що бідність і нещастя людей обумовлені соціальним середовищем, яке необхідно змінювати. Разом з іншими волонтерами, які сповідували ці ідеї, Д. Адамс жила у кварталах бідняків, намагалася у співпраці з науковими центрами, ученими в галузі соціальних наук сформувати теоретичні основи своєї практичної діяльності. Завдяки цим намаганням було засновано Чиказьку школу громадянства і філантропії.

Навчаючись у Європі (після закінчення жіночого медичного коледжу у Філадельфії), Д. Адамс працювала у притулку Тойнбі в Лондоні, де надавалася соціальна до-

помога бездомним. Пізніше вона відкрила аналогічний притулок у Чикаго (Халл Хауз), який став своєрідною моделлю для поширення такого досвіду соціальної роботи. Багаторічні зусилля щодо поліпшення соціального становища різних маргінальних груп США зробили Д. Адамс відомою: її обирали президентом багатьох громадських організацій.

Становлення фахової соціальної роботи значною мірою залежало і від зусиль Алісе Саломон (1872—1948), яка мала досвід практичної роботи в різних сферах соціальної допомоги, брала участь у міжнародних проектах, жила спочатку в Німеччині, а відтак емігрувала до США. У 1899 р. вона очолила у Берліні річні жіночі курси підготовки спеціалістів для роботи у сфері соціального обслуговування, зосереджуючи особливу увагу на питаннях якості навчання. А. Саломон відстоювала необхідність належної практики, широкої програми підготовки соціальних працівників, яка б передбачала вивчення психологічних, медичних, педагогічних, правових дисциплін. Після створення у 1925 р. Німецької академії жіночої соціальної і педагогічної роботи А. Саломон разом із соратницями працювала над науковими дослідженнями у сфері соціальної роботи, підготовкою викладацьких і керівних кадрів, підвищенням їхньої кваліфікації. Як експерт з питань освіти, вона була одним із організаторів Міжнародної конференції з проблем соціальної роботи, яка відбулася у 1928 р. в Парижі і зібрала майже п'ять тисяч учасників.

Отже, у США і в більшості європейських країн, особливо у Великобританії, Нідерландах, Німеччині, розвивалися різноманітні концепції і погляди соціальної роботи, які, нерідко конфліктуючи між собою, утверджували її як специфічний фах. Соціальна робота поширювалась не лише в США, європейських країнах, а й у Латинській Америці (у 1920 р. у Чилі було засновано школу соціальної роботи), Індії (у 1936 р. відкрито Інститут соціальних наук), Єгипті (започатковано курси із соціальної роботи).

Еволюція методології фахової соціальної роботи

Протягом 20—30-х років ХХ ст. у США й у Великобританії домінувала *психодинамічна модель*, основою якої була психоаналітична теорія З. Фрейда, яка голов-

ну роль відводить внутріпсихічним процесам людини (взаємодії між інстинктами, мотивами і нахилами). Розвинута і доповнена швейцарським психологом і психіатром Карлом-Густавом Юнгом (1875—1961), австрійським психіатром Альфредом Адлером (1870—1937), німецько-американським психологом і психопатологом Карен Хорні (1885—1952), ця модель і нині перебуває в арсеналі соціальних працівників.

Сучасна психодинамічна модель соціальної роботи — це модель практики, яка фокусується на внутрішньому світі індивіда і послуговується психічним детермінізмом, тобто принципом, згідно з яким дії та поведінка людини витікають радше з процесу її мислення, ніж з впливів міжособистісних відносин або навколишньої ситуації.

Паралельно з психодинамічною моделлю у 60-ті роки ХХ ст. розвивалися *когнітивна* (англ. cognitive — пізнавальний) та *біхевіористська* (англ. behaviour — поведінка) моделі, які виражали інтерес спеціалістів до процесів мислення і поведінки клієнта. Згідно з когнітивною моделлю практики соціальної роботи фахівці, які здійснюють втручання, повинні виходити із того, що більшість людських емоцій і форм поведінки зумовлено тим, що люди думають, уявляють, у що вірять, тобто когнітивними процесами («мислення формує поведінку»). А біхевіористська модель спирається на розгляд поведінки людини як такої, що детермінована впливами зовнішнього середовища і спрямована на те, щоб сприяти згасанню небажаних форм поведінки, підсилювати бажану поведінку людей за допомогою різних форм підкріплення і соціального навчання.

У цей час відбувалося творення теорії кризового втручання, якою активно послуговуються і в сучасній практиці. Вона враховує випадки, коли до соціального працівника звертаються клієнти в стані глибокої психологічної кризи, що вимагає оперативних дій і перебрання фахівцем на себе відповідальності за розв'язання проблем клієнта.

У 60—70-ті роки ХХ ст. особливого поширення набула *гуманістична модель*, що розвивалася на противагу психоаналізу і біхевіоризму. Якщо психоаналіз ключовим вважав підсвідомі та ірраціональні чинники поведінки людини, біхевіоризм акцентував увагу на значенні навчання і досвіду, то гуманізм розглядав людину як свідому, розумну, творчу і самодостатню істоту,

яка є активним творцем свого життя. Основні положення гуманістичної психології розвивались на основі вчення американських психологів Абрахама Маслоу (1908—1970) і Карла-Ренсома Роджерса (1902—1987). Зокрема, на основі розробленої К.-Р. Роджерсом «клієнт-центрованої моделі» (недирективної дії) ґрунтуються загальні принципи соціальної роботи.

У 70-ті роки ХХ ст. у соціальній роботі набули поширення *соціологічно орієнтовані моделі*, імпульсом для розвитку яких стала теорія систем. Системні ідеї орієнтують на розгляд об'єктів соціальної роботи як систем, тобто цілого, що складається з частин. А, як відомо, дослідження і розкриття цілісності об'єкта передбачає виявлення багатоманітних зв'язків всередині об'єкта, між об'єктом і його середовищем і зведення їх в єдину теоретичну картину. Отже, *системна модель соціальної роботи* є моделлю практики, яка ґрунтується на ідеї, що задовільне життя людини залежить від систем, які її оточують, а сім'ю можна розглядати як систему, всередині якої існують відносини між подружжям, дітьми і родичами, а сама вона включена у взаємодію з різноманітними соціальними інститутами — державою, системою освіти і виховання, економічними та іншими організаціями.

Утвердження *екологічного підходу* в індивідуальній соціальній роботі зумовлене особливою увагою, що спостерігалася в 60-ті роки ХХ ст., до проблем екології людини (соціальної екології), зосередженої на вивченні закономірностей взаємодії суспільства і навколишнього середовища, його збереження і охорони. В організації соціальної роботи екологічна модель пропонує особливу увагу звертати у роботі з клієнтом на рівень співвідношення особистості з навколишнім середовищем (фізичним і соціальним). Зміст діяльності спеціалістів у межах цієї моделі полягає в тому, щоб за допомогою активних методів адаптації і соціалізації клієнта досягнути особистісних змін задля досягнення відповідності між станом індивіда й вимогами навколишнього середовища, і у впливі на зміну умов соціального і фізичного оточення, щоб воно якомога більше відповідало правам, потребам і життєвим цілям особистості.

Протягом 70-х років ХХ ст. заявила про себе *зосереджена на завданні модель*, яка орієнтує практичних працівників на осмислення майбутньої роботи з клієнтом. Така робота передбачає вивчення проблеми, узгод-

ження її мети і часових меж, безпосереднє виконання завдання. Ця модель пропонує чітку послідовність діагностики проблеми клієнта та роботи з нею.

У наступні роки намітився розвиток *соціально-радикальних підходів*, які орієнтуються на політичні та економічні проблеми клієнтів. Їх прихильники переконані, що розв'язання соціальних проблем можливе у ширшому контексті, ніж робота на індивідуальному рівні. Радикально орієнтовані спеціалісти, особливо учасники феміністського руху, які виступають за рівноправ'я між жінками і чоловіками, зосереджують увагу на нових соціальних проблемах, розв'язання яких перебуває за межами державних програм (бездомність, сімейне насилля, гомосексуалізм тощо), на пошуку альтернативних систем надання послуг і нових методів практичної роботи, створенні кризових і консультаційних центрів. Соціально-радикальна модель соціальної роботи кидає виклик психологічним поясненням проблем клієнтів і закликає до розгляду балансу влади, використання структурних засобів розв'язання проблем, проведення масових акцій на захист прав клієнтів та інших колективних дій.

Подальший розвиток соціальної роботи пов'язаний з використанням різноманітних *технік індивідуальної роботи*, поширенням профілактичної роботи та роботою в громаді. У науковому середовищі набули популярності *ідеї постмодернізму та інтеракціонізму*, які визнають існування множинності істин, розвиток «Я» у процесі взаємодії, що актуалізує діяльність клієнта.

Багато науковців вважає, що психодинамічна модель соціальної роботи, зародившись у 20-ті роки ХХ ст. одночасно зі становленням соціальної роботи як фаху, домінувала в ній понад 40 років і дотепер залишається однією з наріжних теоретичних концепцій. Однак реальна практика завжди балансувала між психологічними особливостями клієнтів і соціальними детермінантами їх проблем, або структурними чинниками складних життєвих ситуацій. Наприклад, запропонована у 20-ті роки М. Річмонд діагностична робота з випадком, що спершу спиралася на психосоціальні, а згодом — на психоаналітичні концепції, співіснувала з парадигмою соціальної роботи, яка виходила із групових соціальних інтересів (рух поселенців та «війна з бідністю»). На цій підставі американські дослідники не визнають лінійного розвитку (як послідовності етапів) методології і соці-

альної роботи, а ведуть мову про дві її школи (напрями), кожна з яких виробила власні методики, вимоги до навичок соціальних працівників і форм їхньої підготовки. Представники однієї з них спираються на індивідуалізований підхід, використовуючи переважно психологічні методи роботи, іншої — на структурний, намагаючись змінити соціальне становище клієнтів завдяки впливу на їх оточення та умови, орієнтуються на роботу в громаді, використовуючи переважно знання із соціології та менеджменту.

Балансування між орієнтацією на індивідуальне і структурне особливо помітне у розвитку соціальної роботи протягом останніх десятиліть у Німеччині (ФРН). За твердженнями німецьких учених, наприкінці 60-х — на початку 70-х років ХХ ст. концепції держави загально-го добробуту і соціальної роботи як суспільного інституту суттєво змінилися під впливом кейнсіанства (вчення, яке обстоює активний вплив держави на розвиток соціально-економічних процесів) і фордизму (концепція організації масово-поточкового виробництва, забезпечення інтенсивності праці і через це досягнення соціального добробуту тих, хто працює). Узявши на озброєння неомарксистські і критичні теорії Франкфуртської школи, які наполягали на переосмисленні раціональності побудови сучасного суспільства, критичному ставленні до цієї «масової культури» і «масового суспільства», соціальна робота була спрямована на вивчення власної ролі в капіталістичному суспільстві. Традиційну ідеологію соціальної роботи, зосереджену на відносинах допомоги між соціальними працівниками і клієнтами, замінила ідеологія, заснована на аналізі структурних передумов і причин соціальних проблем. Завдяки цьому розвинувся *соціетальний (суспільний) підхід* до соціальної роботи, який став основою *«критичної» соціальної роботи*, зорієнтованої на компенсаційну функцію, забезпечення відтворення робочої сили. Інтеграцію індивіда в суспільство його прихильники витлумачували як інтеграцію у процес виробництва. Це вважалось сенсом соціальної роботи, старань соціальних працівників. На їх погляд, допомога пов'язана із здійсненням соціального контролю, а конкретний клієнт є жертвою соціетальних відносин і політичних структур. Тому насамперед необхідні зміни домінуючих у капіталістичному суспільстві відносин.

Наприкінці 70-х років ХХ ст. німецькі практики соціальної роботи охололи до макроструктурного еконо-

мічного і політичного аналізу. У цей період набули популярності психотерапевтичні індивідуалізовані підходи та моделі, вкорінені в теорії «повсякденного життя» і підживлені концепцією сучасного німецького соціолога Юргена Габермаса стосовно «системи» і «світу життя». Згідно з нею комунікативна та культурна практика клієнтів розглядається як автономна соціальна реальність, яка не залежить від об'єктивних умов. Соціальна робота, на погляд її прихильників, є системною діяльністю, яка «колонізує» (нав'язливо) втручається в комунікативний світ клієнта, спричинюючи нову патологію. Діяльність соціальних працівників має зосереджуватися на мобілізації інституційних і фахових ресурсів задля допомоги клієнтові налагодити успішне «щоденне життя». Ключова ідея цього підходу полягає у визнанні традицій, комунікативних патернів (стилю, практики спілкування) такого життя, орієнтації на консультування та підтримуюче втручання.

Повернення до соціальної роботи психотерапевтичних моделей супроводжувалося поширенням *теорії криз*, яка стверджувала про загальну «кризу норм» — кризу влади, зразків поведінки тощо. Це відбувалося на тлі зростання рівня безробіття в Німеччині, особливо серед молоді, що унеможливило підтримання властивих індустріальному суспільству норм життя. Ці соціально-економічні обставини спричинили відмову від погляду на соціальну інтеграцію як на повернення клієнтів до оплачуваної праці. Натомість соціальна робота зосередилася на реальних здібностях клієнта, заохоченні його до подолання власних труднощів, на підвищенні життєвих шансів, а також підтриманні його зусиль у цій справі.

На розвиток теорії соціальної роботи в Німеччині у 80-ті — на початку 90-х років ХХ ст. впливали ідеї *«суспільства розвитку»*, прихильники яких стверджували про ерозію традиційних родинних і сусідських зв'язків, культури робітничого класу, яка є наслідком процесу капіталістичної модернізації. Усе це спричинило розрив між індивідами та соціальним контекстом. Індивід, на їх погляд, існує сам по собі і не може покладатися на традиційні правила поведінки, поради (наприклад, стосовно виховання дітей, подолання життєвих криз, вибору виду занять тощо), а тому опиняється у «ризикованій» ситуації. З огляду на це соціальні працівники мають забезпечувати професійне консультування, за-

повнюючи своєрідний вакуум між індивідами і суспільством, створюючи нові основи для соціальних зв'язків.

На хвилі процесу детрадиціоналізації й індивідуалізації суспільного життя соціальну роботу почали вважати ресурсом, до якого можуть звернутися всі прошарки населення, а не тільки маргіналізовані групи. Це означає, що її почали ставити в один ряд з медициною, юриспруденцією, й перестали асоціювати з контролюючою інституцією, дотичність до якої заплямовує її клієнтів.

Розвиток теорії соціальної роботи супроводжували дискусії про права «споживачів послуг», «сервісну орієнтацію» соціальної роботи, зумовлені впроваджуваною тодішніми прем'єр-міністром Великобританії Маргарет Тетчер і президентом США Рональдом Рейганом політикою неолібералізму, що спрямована на обмеження державного втручання у соціальну сферу та обсягу державних соціальних програм. Учасники цих дискусій розглядали клієнта як надзвичайно індивідуалізовану особу, що має право вибору соціальної послуги на вільному ринку. Тому його необхідно звільнити від притаманних соціальної роботи бюрократичних формальностей і надати право впливати на процес соціальної роботи.

Загалом за останні десятиріччя соціальна робота в Німеччині переорієнтувалася із макроструктурних підходів на індивідуалізовані, вважаючи клієнта жертвою соціальних обставин, свідомим користувачем соціальних послуг, наділеним правом вибору її, а також структур, осіб, які надають їх. Цей підхід, що отримав назву «консьюмерізм» (англ. consumer — споживач, клієнт), постав як антитеза багатьом існуючим теоріям фахової соціальної роботи.

Сучасний розвиток теорій і моделей соціальної роботи у світі зумовлений не лише досягненнями споріднених наук (психології, соціології та ін.), а й нагромадженням власних емпіричних даних, відпрацюванням оригінальних методик. Важливу роль відіграв і розвиток неопозитивістських наукових парадигм, зокрема філософії постмодернізму, яка давала простір для плюралізму думок і підходів, визнання цінності думки кожної людини, її права на істину. Суттєво позначилися й ідеологічні та політичні концепції, особливо неолібералізм, який підносив свободу вибору в усьому як найвищу цінність, а також соціальні і суспільно-політичні рухи, що обстоювали права дискримінованих груп, та соціально-

економічні кризи, які спричинили у багатьох розвинутих країнах перегляд змісту й спрямованості соціальних програм. Наприклад, у 80-ті роки ХХ ст. наслідком консервативної соціальної політики у Великобританії та США («тетчеризм» та «рейганоміка») було скорочення витрат на соціальні потреби. Водночас у соціальній сфері виникали комерційні соціальні служби, недержавні соціальні організації, що працювали за контрактом із муніципальними службами. У наступне десятиліття британські лейбористи висунули концепцію «Третього шляху» (Third Way), згідно з якою держава повинна захищати ефективні громади і волонтерські організації, сприяти їхній участі у розв'язанні соціальних проблем. На цій теоретичній платформі сформувалися засади соціальної політики багатьох країн, що зумовлювало поширення у фаховому середовищі відчуття депрофесіоналізації соціальної роботи. Попри те у Великобританії та США невпинно зростає кількість фахових соціальних працівників, відбувається внутрішня диференціація фаху й певна інтеграція його методів.

Загалом багатоманітність теоретичних і практичних підходів до здійснення соціальної роботи свідчить як про складність і суперечливість процесу її становлення, так і про необхідність плюралізму, що зумовлено багатомірністю людини як суб'єкта і об'єкта професійної діяльності. Дискусії щодо альтернативних орієнтацій практики соціальної роботи тривають і тепер, у процесі яких відбувається обмін новими ідеями й досвідом. На сучасному етапі соціальна робота досягла зрілого професіоналізму, є науковою і практичною індустрією, в якій зайняті мільйони людей в усьому світі. Поняття «соціальна робота» нині позначає особливий фах, наукову і навчальну дисципліну, що використовує комплексний підхід, є вкрай актуальною і перспективною з огляду на проблеми соціального буття.

Історія фахової соціальної роботи в Україні

Однією з особливостей генезису соціальної роботи в Україні є його розірваність і фрагментарність. На початку ХХ ст. в Україні, як і в Російській імперії загалом, намітився перехід від благодійності до організації соціальної роботи на професійних засадах за британською й американськими моделями професіоналізації соціальної роботи, було засновано навчальні заклади,

які займалися підготовкою жінок до професійної діяльності у соціальній сфері.

Із встановленням радянської влади у 1918 р. (а в Західній Україні — у 1939 р.) держава взяла під свій контроль усі сфери суспільного життя. У 1919 р. декретом Раднаркому УРСР було націоналізовано всі добродійні установи, які перебували у віданні приватних осіб або добродійних товариств, і передано їх у відання Наркомсоцзабезу УРСР і його місцевим органам. І хоча до 1941 р. в його системі налічувалося 154 будинки-інтернати для літніх людей та інвалідів, 22 дитячих будинки-інтернати, проте ці стаціонарні заклади можна хіба що умовно віднести до сфери соціальної роботи, оскільки засади їх функціонування не відповідали засадам фахової соціальної роботи.

Соціальну роботу як суспільний інститут фактично підмінили відомства, що належали до системи освіти, охорони здоров'я, соціального забезпечення та внутрішніх справ. Деякі функції соціальної роботи перебирали на себе партійні, комсомольські та профспілкові органи. Однак ця робота вибудовувалася за відомчими й бюрократичними принципами, що знижували її результативність. Суспільству нав'язувалася думка, що соціалістичні відносини є передумовою подолання злочинності, алкоголізму, психічних захворювань, бідності, злиднів. Турбота про матеріальний добробут здійснювалася через механізми централізованого регулювання державою зайнятості, заробітної плати, житлового забезпечення, освіти та охорони здоров'я.

За радянських часів система соціальної допомоги була у цілковитому віданні бюрократії, а соціальні проблеми людей або не вирішувались, або ігнорувались з ідеологічних міркувань. Державна система соціальної допомоги, за відсутності благодійних організацій, обмежувалася соціальним забезпеченням, передбачаючи мінімум соціальних гарантій для громадян. Вона була безадресною й ґрунтувалася на патерналістичній моделі (модель соціальної політики, що сформувалась у країнах із директивною економікою, централізованим розподілом соціальних благ та послуг; характеризується «батьківською» опікою держави над своїми громадянами, цілковитим одержавленням соціальної сфери, нерозвинутістю структур громадянського суспільства, зростанням соціальної пасивності, безконтрольним бюрократизмом).

Педагоги у школах, лікарі в медичних закладах займалися функціями, які в багатьох країнах традиційно належать до компетенції соціальних працівників. Соціальні стаціонарні заклади не були укомплектовані професійно підготовленими соціальними працівниками. У них не було таких посад, так само як і не було фахової підготовки таких спеціалістів. Не маючи належного науково-теоретичного обґрунтування, система соціального захисту послугоувалася урядовими, партійними постановами, що визначали категорії людей, на яких поширювалося соціальне обслуговування, що надавалося лише у стаціонарних закладах.

За словами британського фахівця Волтера Лоренца, «комуністичні режими схильні патологізувати соціальні проблеми», свідченням чого була відсутність нестаціонарних соціальних служб для багатьох груп населення. Люди похилого віку, інваліди або опинялися у великих будинках-інтернатах, які мали переважно медичну орієнтацію, або їх доглядали родичі. Тривалий час їм доводилося перебувати в госпіталях, психіатричних лікарнях. Дані про дитячу смертність, злочинність, наркоманію було засекречено.

Суттєві зміни в соціальній сфері почалися у 80-ті роки ХХ ст. Пов'язані вони передусім із формуванням нових державних соціальних служб, призначених для надання послуг за місцем проживання. Так, у 1985 р. Міністерство соціального забезпечення УРСР зініціювало експеримент із соціально-побутового обслуговування самотніх непрацездатних престарілих громадян, які потребували стороннього догляду та допомоги в домашніх умовах. До експерименту було залучено працівників будинків-інтернатів Вінницької, Дніпропетровської, Донецької, Запорізької, Львівської областей і м. Києва. Було створено 10 спеціалізованих служб, а також налагоджено необхідну професійну підготовку. Крім того, розроблено тимчасове положення про організацію надомного обслуговування, посадові інструкції, необхідні форми обліку роботи і звітності. Експеримент засвідчив ефективність спеціалізованих служб, утримання яких обійшлося для держави в 10 разів дешевше, ніж утримання самотніх пенсіонерів у будинках-інтернатах. Для розвитку цієї практики у 1987 р. затверджено Типові положення про територіальний центр соціального обслуговування пенсіонерів і відділення соціальної допомоги вдома. Того ж року взято на облік

186 тис. самотніх непрацевдатних громадян, котрі потребували стороннього догляду та допомоги в домашніх умовах. У державному класифікаторі було зафіксовано професію «Соціальний робітник» (робітнича посада, що не потребує особливих умінь і навичок). На той час соціального працівника ще не сприймали як людину високого рівня знань з проблем запобігання, нейтралізації та усунення соціальних проблем.

Із початком перебудови набули гласності соціальні проблеми в суспільстві та почалося проникнення із Заходу інформації про концепцію соціальної роботи як важливого інституту громадянського суспільства, посилилася увага до соціально-психологічних проблем і методів їх розв'язання.

Як самостійний вид професійної діяльності соціальну роботу на вітчизняному просторі було конституційовано Постановою Держкомпраці СРСР від 23 квітня 1991 р. «Про доповнення в Кваліфікаційний довідник посад керівників, спеціалістів і службовців», згідно з якою до довідника було внесено кваліфікаційну характеристику «спеціаліст із соціальної роботи», яка є рівнозначною прийнятій у світі посаді «соціальний працівник». Тоді було відкрито нову спеціальність: 04.02 «соціальна робота», підготовку з якої розпочали вищі і середні спеціальні навчальні заклади (наказ Держкомосвіти СРСР від 7 серпня 1991 р. № 376), затверджено відповідні навчальні плани.

Із проголошенням незалежності України почалося реформування системи соціального забезпечення, створення власної моделі соціального захисту і розвитку громадянського суспільства. Однак ця робота не отримала належного розвитку, що спричинено недостатньою увагою до проблем соціальної сфери, ефективного використання одного із головних її інструментів — професійної соціальної роботи як засобу реалізації соціальної політики держави.

Попри суттєві організаційні й фінансові труднощі протягом 90-х років ХХ ст., майже у кожному районі було створено територіальні центри з обслуговування самотніх людей похилого віку та інвалідів. Набули поширення соціальні служби для молоді, які здебільшого орієнтуються на соціальну педагогіку і масову роботу. Однак донедавна ніхто із співробітників цих соціальних служб не мав ґрунтовної фахової освіти соціального працівника чи соціального педагога.

Одночасно відроджувалися благодійність і волонтерство, розвивалися громадські організації і групи самопомоги. Передусім створювалися клуби і денні центри для дітей-інвалідів та їхніх батьків, людей із проблемами психічного здоров'я, наркозалежних осіб та їхніх родичів тощо. У середині 90-х років формувалися недержавні соціальні служби у громадах (хеседи, котрі обслуговують людей літнього віку в єврейських громадах; київська організація «Джерела», що займається доглядом у громаді людей із розумовою відсталістю).

Об'єктивна необхідність у підготовці соціальних працівників матеріалізувалася у запровадженні відповідної навчальної дисципліни (1991 р.). Загалом цей факт можна вважати результатом діяльності Тимчасового науково-дослідницького колективу (ТНДК) «Школа — мікрорайон», створеного у 1989 р. Академією педагогічних наук і Державним комітетом народної освіти СРСР. Активну участь у роботі цього колективу брала група соціальних педагогів із м. Донецька, яку очолював В. Сидоров. Значною мірою завдяки йому було відкрито у Донецькому державному університеті факультет перепідготовки соціальних педагогів і соціальних працівників (1992 р.). Через рік почалася робота з відкриття цієї спеціальності в Національному університеті «Києво-Могилянська академія». У цей час в Україні діяла програма «Трансформація гуманітарної освіти в Україні», впроваджена Міжнародним фондом «Відродження». До її реалізації були залучені британський фахівець Т. Шанін, правозахисник, виконавчий секретар Асоціації психіатрів України С. Глузман. Саме завдяки старанням Асоціації було видано переклади закордонних книжок із соціальної роботи, за якими дотепер викладають у багатьох навчальних закладах.

На становлення соціальної роботи як навчальної дисципліни вплинула реалізація україно-британо-португальського проекту ТЕМПУС-ТАСІС «Соціальна робота в Україні». Завдяки гранту Європейського союзу було відкрито першу в Україні Школу соціальної роботи Києво-Могилянської академії, яка нині носить ім'я її засновника і першого керівника Володимира Полтавця (1941—1999). У ній викладали відомі європейські фахівці із соціальної роботи Шуламїт Рамон, Стівен Шардоу, Фернандо Родрігес та ін. Підтримка проекту на урядовому рівні сприяла інституціоналізації соціальної роботи як навчальної дисципліни.

Процес утвердження фахових підходів у соціальній сфері на перших порах відбувався за активної участі західних фондів-донорів. Так, україно-фінсько-голландський проект ТАСІС Європейського союзу «Соціальний захист в Україні» (в 1996—1998 рр.) передбачав розвиток освіти в соціальній сфері. Завдяки йому в Чернігівському юридичному коледжі було запроваджено спеціальність із соціальної роботи (у 1997 р. — на рівні молодшого спеціаліста, у 1999 р. — на рівні бакалавра). Цей проект підтримував також і розвиток післядипломної освіти (курси підвищення кваліфікації керівного складу системи соціального захисту), для чого у Харківській філії Академії державного управління при Президенті України було створено програму з менеджменту соціального захисту. У 1997—2000 рр. тривала реалізація україно-шведського проекту, спрямованого на створення моделі підготовки соціальних працівників базового рівня (пілотні курси було проведено в кількох областях України, а підсумком проекту стало видання навчального посібника для них).

На початку ХХІ ст. в Україні сформовано кількарівневу систему підготовки соціальних працівників. Однак за відсутності національної фахової громадської організації, яка б опікувалася стандартами освіти, структура і зміст навчальних планів у різних закладах варіюються. Певну координуючу роль в об'єднанні зусиль українських викладачів соціальної роботи відіграв україно-британо-бельгійський проект ТЕМПУС-ТАСІС щодо створення мережі навчальних закладів з підготовки соціальних працівників, який було реалізовано на базі кафедри соціальної роботи Ужгородського державного університету. Чимало старань щодо підвищення кваліфікації і згуртування українських викладачів виявив під час реалізації своїх проектів у співпраці з різними міжнародними організаціями Дитячий християнський фонд.

За останнє десятиріччя налагоджено випуск україномовної фахової літератури (підручників, посібників, монографій), наукових і науково-популярних періодичних видань. З 1997 р. виходить журнал «Соціальна політика і соціальна робота», згодом було засновано журнали «Практична психологія і соціальна робота», «Соціальна робота в Україні: теорія і практика». Міністерство праці та соціальної політики України випускає відомчі видання «Україна: аспекти праці», «Охорона праці», «Соціальний захист».

У 1999 р. Указом Президента України встановлено професійне свято — День працівника соціальної сфери (перша неділя листопада).

Правове й законодавче закріплення соціальної роботи як фаху в Україні відбулося завдяки ухваленню законів «Про соціальну роботу з дітьми та молоддю» (2001 р.), «Про соціальні послуги» (2003 р.), внесенню відповідних посад до державного класифікатора професій, розробленню стандартів надання соціальних послуг.

Наприкінці 2003 р. ухвалено Етичний кодекс спеціалістів із соціальної роботи України, який мають засвоїти соціальні працівники. Процес професіоналізації соціальної роботи не може обминути етап затвердження етичного кодексу професії, ратифікації міжнародної Декларації етичних принципів і стандартів соціальної роботи. Без цього неможливе самоусвідомлення соціальних працівників як представників окремого фаху.

Як стверджується в короткому енциклопедичному словнику «Соціальна робота», концептуальні теоретичні, ідеологічні, філософські, методологічні орієнтири соціальної роботи в Україні на сучасному етапі задає зарубіжний досвід. Однак конкретне здійснення соціальної роботи має узгоджуватися з національними традиціями, ментальністю народу, а тому запозичені методики слід адаптувати до українського контексту. Це повинні враховувати викладачі соціальної роботи і практичні працівники.

З огляду на етапи становлення фахової соціальної роботи (перетворення діяльності на основне заняття для групи людей; організація профільних навчальних закладів; формування професійної асоціації), Україна повторює той шлях, який розвинуті країни подолали майже сторіччя тому. На рубежі ХХ—ХХІ ст. в Україні почали свою роботу фахові утворення (Асоціація соціальних педагогів і працівників соціальної сфери, Ліга соціальних працівників України, координаційна рада «Хесед-Україна» та ін.), однак поки що не створено єдиної національної організації, чий авторитет визнавали б представники фаху, органи державної влади, громадські організації.

Загалом соціальна робота в Україні перебуває на етапі становлення, як і вся система соціальних служб, правове забезпечення соціальних гарантій та громадянське суспільство, частиною якого вона є.

Запитання. Завдання

1. Охарактеризуйте існуючі підходи до визначення історії соціальної роботи.
2. Що передбачає професіоналізація соціальної роботи?
3. З чим пов'язують науковці зародження соціальної роботи як фаху?
4. У чому полягає внесок у розвиток соціальної роботи М. Річмонд, Дж. Адамс, А. Саломон?
5. Опишіть еволюцію методології соціальної роботи.
6. Охарактеризуйте школи, які виокремлюють у соціальній роботі.
7. Розкрийте генезис соціальної роботи в Україні.
8. У чому полягає своєрідність становлення соціальної роботи як фаху в Україні?
9. Яка перспектива розвитку в Україні соціальної роботи як фаху, науки і навчальної дисципліни?

Теми для рефератів

1. Благодійництво як предтеча професійної соціальної роботи.
2. Зародження професійної соціальної роботи за кордоном.
3. Розвиток методології соціальної роботи: історичний аспект.
4. Зародження професійної соціальної роботи в Україні.

Література

- Димитрова Л. М. Соціальна робота: логіка розвитку // Соціальна робота в Україні: теорія і практика. — 2003. — № 1.
- Доброчинність в Україні: минуле, сучасне, майбутнє. — К.: Гурт, 1998.
- Закон України «Про соціальні послуги» від 19.06.2003 р.
- Закон України «Про соціальну роботу з дітьми та молоддю» від 21.06.2001 р.
- Кікало А. В. Еволюція методології в соціальній роботі // Соціальна робота: теорія, досвід, перспективи // Зб. міжн. наук.-практ. конф. — Ужгород: УЖДУ, 1998. — Т. 1.
- Козлов А. А. Социальная работа за рубежом // Сб. научн. очерков. — М.: Флинта, 1988.
- Колков В. В., Студенова Е. Г. Основоположники социальной работы за рубежом // Российская энциклопедия социальной работы: В 2-х т. — М.: Ин-т социальной работы, 1997. — Т. 2.
- Лоренц У. Социальная работа в изменяющейся Европе. — К.—Амстердам: Ассоциация психиатров Украины, 1997.
- Лукашевич М. П., Мигович І. І. Теорія і методи соціальної роботи. — К.: МАУП, 2002.

Малько А. Соціальна робота і соціальна педагогіка // Соціальна політика і соціальна робота. — 2000. — № 3, 4.

Мигович І. І. Соціальна робота. — Ужгород, 1997.

Милосердие: Учеб. пособие / Под ред. М. П. Мчделова. — М.: РОССПЭН, 1998.

Пейн М. Сучасна теорія соціальної роботи: Пер. з англ. — К., 2000.

Попович Г. Соціальна робота і міждисциплінарне співробітництво // Соціальна політика і соціальна робота. — 2001. — № 1.

Сидоров В. Навчання практиці соціальної роботи в Україні: шлях в Європу // Соціальна політика і соціальна робота. — 2002. — № 3, 4.

Соловьев А. Процесс рождения новых профессий: социальная работа в США, Великобритании и России // Взаимосвязь социальной работы и социальной политики / Под ред. Ш. Рамон. — М.: Аспект Пресс, 1997.

Социальная работа: Пособие для студентов вузов / Под ред. В. И. Курбатова. — Ростов-на-Дону: Феникс, 1999.

Соціальна робота в Україні: Навч. посібник / За ред. І. Д. Звервої, Г. М. Лактіонової. — К.: Науковий світ, 2003.

Соціальна робота в Україні: перші кроки / За ред. В. І. Полтавця. — К.: КМ Академія, 2000.

Соціальна робота і роль соціально орієнтованих неурядових організацій. Український і закордонний досвід / А. М. Бойко, В. Збігнев. — К., 2004.

Соціальна робота: В 3-х ч. — Ч. 1. Основи соціальної роботи / За ред. Т. Семигіної, І. Григи. — К.: Києво-Могилянська академія, 2004.

Соціальна робота: Короткий енциклопедичний словник. — К.: УДЦССМ, 2002.

Справочное пособие по социальной работе / Под ред. А. М. Панова, Е. И. Холостовой. — М.: Юристъ, 1997.

Тетерский С. В. Введение в социальную работу: Учеб. пособие. — М.: Академический проспект, 2000.

Фирсов М. В. Введение в теоретические основы социальной работы (историко-понятийный аспект). — М.: Ин-т практической психологии; Воронеж: МОДЭК, 1997.

Что такое социальная работа? — К.—Амстердам: Ассоциация психиатров Украины, 1995.

Шанин Т. Социальная работа как культурный феномен современности // Взаимосвязь социальной работы и социальной политики / Под ред. Ш. Рамон. — М.: Аспект Пресс, 1997.

2.

Соціальна робота у структурі соціально-гуманітарних наук

2.1. Філософія соціальної роботи

Соціальна робота має сталі зв'язки із філософією як теоретичним світоглядом. Адже визначення напрямів діяльності соціальних працівників, формування специфічних відносин між клієнтами і фахівцями, наповнення змісту соціальних програм великою мірою залежать від світоглядних та ідеологічних концептів, філософських категорій і принципів, що набули поширення серед професіоналів і засвоєні ними як складова фахової культури.

Історія професійної соціальної роботи доводить, що діяльність соціальних працівників спирається не тільки на особисті і професійні принципи, моральні норми, які є основою сучасної філософії соціальної роботи. Для цього фаху важливе опертя на загальнолюдські цінності та ідеали побудови суспільства, більш справедливого до громадян, які перебувають у невідгданому, вразливому становищі порівняно з іншими, де кожна людина має всі необхідні права і може їх реалізувати, в тому числі і за допомогою соціальних працівників.

Філософія і соціальна робота

Соціальна робота як наука і навчальна дисципліна сформувалась на межі філософії, соціології, психології педагогіки, що визначає її інтегративний, міждисциплінарний характер. Вона характеризується розмаїттям форм знання: емпіричні факти, події та їх опис, систематизація, закономірності й тенденції; принципи і методи досягнення поставлених цілей; гіпотези, системи поглядів, що різняться типом і ступенем спільності тощо. Вони організуються у єдину науку завдяки фундаментальним основам — філософським ідеям і принципам.

Філософія є формою суспільної свідомості, спрямованою на формування світогляду, системи ідей, поглядів на світ і місце людини в ньому. Загальнотеоретичні положення філософії відіграють роль методологічної основи при вирішенні окремих питань соціальної роботи на науковому рівні. Предметом вивчення при цьому є соціальні відносини, що функціонують у соціальній сфері суспільства і розглядаються у контексті всієї сукупності суспільних відносин, у тому числі економічних, політичних, морально-духовних. Бо марно братися за розв'язання соціальних проблем без їх логічного осмислення, всебічної соціальної діагностики, що можливі лише на основі синтезу, аналізу та інших загальнонаукових методів, які пропонує філософія.

Соціальна робота послуговується такими універсальними філософськими категоріями, як людина, соціум, свобода, гуманізм, конфлікт, соціальний час простір, суспільна діяльність та ін. Вона також пов'язана з постійним аналізом, систематизацією емпіричних фактів, для узагальнення яких спирається на філософські ідеї щодо різних аспектів людського буття: (сенси, способі життя, умови і механізми розвитку особистості, права людини, правова свідомість тощо), пізнання навколишньої дійсності, діалектичного взаємозв'язку різноманітних процесів і явищ. У своїй діяльності соціальні працівники спираються на філософське розуміння людини як унікальної, відкритої інтенціональної (цілеспрямовано залученої до певної діяльності, до довкілля), амбівалентної (яка може одначасно мати сильні протилежні почуття), здатної до самопізнання та саморозвитку. Рушієм соціального розвитку людини є протиріччя між зростаючими потребами та реальними можливостями їх задоволення

Важливим для соціальної роботи є розуміння того, що стабільні періоди розвитку чергуються з нестабільними, які наступають як перехідні етапи і несуть у собі можливості якісних перетворень особистості.

Соціальна робота також застосовує філософські принципи до аналізу соціальних груп, спільнот, соціальних інститутів, особистості тощо. До таких принципів належать:

1) принцип детермінізму (висвітлює причинну зумовленість соціальних явищ економічними й політичними чинниками, що визначають стан суспільних відносин, специфіку їх формування і прояву);

2) принцип гносеологічного підходу (орієнтує на ретельне вивчення і порівняння соціально-історичних особливостей процесів у суспільстві, допомагає з'ясувати їх специфіку, тенденції розвитку і закономірності);

3) принцип особистісного підходу (при вивченні соціальних процесів вимагає врахування ціннісних орієнтацій, думок, почуттів та потреб конкретної людини);

4) принцип єдності свідомості і діяльності (озброєно соціальну роботу правильним розумінням сутності різновидів діяльності, до якої залучений клієнт, впливу рівня свідомості на неї, її форми та наслідки).

Крім філософії як методології наукового пізнання, як науки щодо найзагальніших законів розвитку природи, суспільства і людського мислення, важливими для соціальних працівників є такі філософські дисципліни, як етика, естетика, логіка, філософія права, філософія політики та ін. Наприклад, основні категорії етики (добро, зло, благо, обов'язок, відповідальність тощо) не тільки описують взаємини в групі або суспільстві, а й виражають ставлення особистості до себе та інших людей, зокрема відносини між соціальними працівниками і клієнтами. Соціальна робота більше, ніж інші професії, перебуває в межах морального вибору та етичної поведінки. Тому такі чинники регулювання людської поведінки, як суспільна мораль, індивідуальний моральний контроль, є важливими моральними регуляторами самої соціальної роботи. Окрім загальних вимог суспільної моралі, соціальна робота регулюється також такими принципами професійної етики, як конфіденційність і толерантність.

Соціальна робота емпірично перевіряє філософські ідеї, вивчає й оцінює їх у реальному середовищі. Адже

філософія, на відміну від соціальної роботи, не звертається до практики безпосередньо.

Як система наукових знань соціальна робота складається з теоретико-методологічної (методологічні основи пізнання, закони, науковий апарат тощо) і практичної (практичне застосування теоретичних положень) частин.

У своїй практичній діяльності соціальні працівники мають справу з людиною, відносинами між особистістю і колективом, соціальними групами. Ключовим призначенням їхньої діяльності є вдосконалення людських відносин, втілення в життя високих гуманістичних ідеалів. Саме у розвитку й утвердженні ідеї гуманізму реалізується тісний зв'язок соціальної роботи з філософською проблематикою.

Філософське осмислення практики соціальної роботи

У середині ХХ ст. відбулося осмислення змісту і сутності персоніфікованих і суспільних відносин у практиці соціальної роботи з огляду на інтелект, почуття, віру, потреби, інтереси та цінності особистості. У цей період на Заході почали домінувати підходи, зорієнтовані на захист прав людини від різних форм дискримінації. Зв'язку з цим постала необхідність обґрунтування професійних уявлень про реальний світ, орієнтири соціальної роботи, що покликали до життя специфічну галузь філософського знання — філософію соціальної роботи.

Філософія соціальної роботи — ідеологія соціальної діяльності, основою якої є цінності та ідеали, що еволюційно сформувалися в процесі діяльності; колективне уявлення об'єднаних певним знаннями, єдиними вимогами до своєї професії людей стосовно суспільних і професійних принципів, норм, цінностей.

Основні теоретичні концепти філософії соціальної роботи — гуманізм, позитивізм, утопізм, професіоналізм.

Фундаментальною основою і духовно-моральним виміром соціальної роботи є гуманізм як одне із надбань людства у процесі його розвитку.

Гуманізм (лат. *humanus* — людяний, людський) — система ідеї і поглядів на людину як найвищу цінність; людяність, почуття любові до людини, повага до її гідності.

Реалізується гуманізм у процесі спілкування і діяльності через сприяння, допомогу, співучасть, підтримку, повагу до особистості.

Розглядаючи гуманізм як людяність, його не можна зводити лише до бажання, прагнення несвідомого інстинкту. Природа гуманності, за твердженням філософів, диференційована. Вона передбачає наявність об'єкта людяності, людинолюбності, є феноменом, який перебуває у певних відносинах з іншими формами духовно-практичного самовизначення людини і людства — свободою, мистецтвом, наукою, технікою, культурою, владою, цивілізацією, прогресом.

Гуманізм як форма життєвої практики породжує конкретні відносини гуманності і негуманності, добра і зла, свободи і насильства між соціальними, етнічними, політичними та іншими суб'єктами. У цій якості він виявляється в таких орієнтирах і установках, як турбота, турботливість, любов, повага, розуміння, відповідальність, добра воля, обов'язок. *Антропологічна* (грец. *anthropos* — людина) *парадигма*, що є однією із філософських основ гуманізму як системи мислення, визнає людину визначальною цінністю. Прихильники антропологізму у понятті «людина» вбачають головну світоглядну категорію, стверджуючи, що тільки на її основі можливо розробити систему уявлень стосовно природи, суспільства і мислення.

Поставивши людину в центр соціального буття, гуманізм осмислює явища, процеси, факти від і для людини. У системі його координат ніщо не може бути вищим за людину, і жодна людина не може бути нижчою за іншу. Будь-яку спробу вивищити над людиною інші цінності він розцінює як гніт і насилля.

Як система мислення, гуманізм налаштований не лише на подолання умов, які обмежують буття, самореалізацію особистості, викликають біль і страждання в інших людей. Долаючи конкретні страждання, гуманіст завжди спрямовуватиме свої зусилля проти всього, що їх породжує. Як форма життєвої практики і як система мислення гуманізм неоднозначний, сповнений певних протиріч. Він завжди випробовував і випробовує піднесення і падіння, будучи не завжди здатним запропонувати адекватні етичні, соціальні, політичні критерії та орієнтири. Тому на певних етапах розвитку цивілізації гуманізм зазнавав глибоких криз, проявом яких були духовний нігілізм, перевага технократичних підходів до людей і культури, самотність людини у багатолюдному світі, конфлікт поколінь тощо.

Труднощі, які не зміг подолати гуманізм, є онтологічною основою негуманності, насилля, зла, пригнічення, які проявлялися в суспільному житті у формі волютаризму, авторитаризму, тоталітаризму і відчуження. Під їх тиском багато людей у різні часи було відкинуто на периферію буття, а відповідно периферійними були їхні потреби та інтереси.

Ці реалії підтверджують необхідність гуманізму, його еволюцію. Набуття ним в історичному розвитку інституційних форм (створення гуманістичних партій, сплок, асоціацій, клубів) вселяє сподівання в його здатність поновити цілісність буття людства, допомогти конкретній людині в досягненні його сутнісних сил.

Основою філософії позитивізму є абсолютизація знань загалом і соціальних знань зокрема.

Позитивізм (лат. *positivus* — умовний, позитивний) — філософське вчення, згідно з яким існує раціональна істина і єдина реальність, яку можна наближено відобразити за допомогою наукових методів.

Відповідно до цього вчення знання є критерієм об'єктивності, вони допомагають людям змінювати зовнішні обставини, а науковий метод забезпечує формування уявлень про макро-, мезо- і мікропсихологічні процеси. Основою ідеології позитивізму в цій парадигмі є *біхевіоризм* (напрямок у психології, що орієнтується на прояви поведінки, які можна точно встановити і описати), *фрейдизм* (різноманітні психоаналітичні школи напрямки), *радикальна соціологія* (різні напрями у соціології, наприклад, марксизм, фемінізм, які закликають до соціальних трансформацій і поцінують практик як засіб перевірки знань).

За твердженням французького філософа і соціолога Еміля Дюркгейма (1858—1902), наукове пізнання забезпечує фіксування і пояснення суспільних факторів їх норм і патологій. Надалі цю традицію було втілено в працях американського психолога Береса Скіннера (1904—1990), який доводив, що поведінка людини залежить від зовнішнього впливу середовища. Тому зміна типології клієнта безпосередньо обумовлена зміною навколишнього середовища.

На процес становлення філософії соціальної роботи неоднозначно вплинув *позитивістський науцізм* (лат. *scientia* — наука) — абсолютизація ролі науки. Привнесення наукових методів у систему поглядів соціальної роботи сприяло усвідомленню того, що вона є і

лише практичною діяльністю, а й певною галуззю пізнання соціальної дійсності. Однак абсолютизація наукового пізнання, заперечення автономності людини, визнання її детермінованості соціально-економічними і соціально-біологічними факторами спричинилися до насадження у професійній діяльності дослідницького інструментарію, внаслідок чого потісненими виявилися загальнолюдські і гуманістичні цінності. Породженням такого підходу став «синдром соціального працівника», для якого характерна гіпертрофована увага до різноманітної статистики, документів і недооцінювання бесіди, опитування чи інтерв'ювання.

Безперечно, позитивізм з його налаштованістю на використання наукових знань сприймався соціальними працівниками неоднозначно. Очевидно, невдоволеність його абстрагованістю до проблем конкретної людини привернула увагу багатьох до утопізму.

Утопізм — філософське вчення про ідеальний суспільний лад, соціальну перебудову на основі справедливого перерозподілу.

Утопізм, зародження якого датують XIV ст. і який втратив свою популярність у XIX ст., привернув до себе увагу у 60—70-ті роки XX ст. Філософи та соціологи прагнули створити привабливу для широких мас ліберально-демократичну утопію як альтернативу марксизму з метою ідеалізації капіталізму, ринкових відносин або морального обґрунтування програми їх оновлення.

Філософією соціальної роботи у межах цієї концепції є *соціал-реформізм* (течія у соціалістичному русі, яка заперечує необхідність класової революції, вважаючи, що за допомогою реформ, здійснюваних у межах законності, можна побудувати державу загального добробуту і соціальної справедливості) та *лібералізм* (соціально-політична ідеологія, яка підтримує особисту свободу і обмежений контроль з боку уряду, систему вільного підприємництва і віру в права людей, які належать їм від народження і які не залежать від держави).

У науковому й буденному вжитку утвердилися такі поняття, як «гарне суспільство», «гарне життя», «гарна людина».

Філософія утопізму тлумачить людину підневільним суб'єктом, пояснює її невлаштованість об'єктивними причинами (відсутністю необхідної освіти, низьким економічним статусом, негативним впливом суспільного середовища тощо). Сповідувана його прихильниками

філософська позиція щодо презумпції невинності клієнта змістила ціннісні орієнтації, стратегії розвитку професійної соціальної роботи із соціальних реформ на соціальні акції, дії на захист вразливих груп.

Прихильники цих концепцій також чимало уваги приділяли ідеї вдосконалення і самовдосконалення місцевих територіальних громад.

Суттєво збагатила розуміння фахової соціальної роботи філософія професіоналізму, основою якої є гуманістичні й ідеалістичні ідеали та принципи, орієнтація на задоволення потреб людини, розвиток її потенційних здібностей, підвищення добробуту, досягнення соціальної справедливості.

Філософія професіоналізму — система ідей, згідно з якими соціальна діяльність, пов'язана з людиною, завжди спрямована на створення і забезпечення ефективної взаємодії індивіда і суспільства, їх взаємну самореалізацію.

Ця філософська система налаштовує соціальну роботу на подолання об'єктивних для людини суспільних перешкод, створення для неї умов, які б сприяли менш болючому освоєнню життєвих ситуацій. У зв'язку з цим діяльність соціальних працівників слід спрямовувати на підвищення здатності людей приймати рішення, долати проблеми, підтримувати зв'язок з життєвим світом суспільства (послуги, ресурси, допомога), бути залученими до соціальної політики суспільства. Справитися з цими завданнями можуть фахівці з науковим світоглядом, які володіють достатніми знаннями для всебічного, раціонального осмислення соціальної дійсності. Тому науковий світогляд є однією із необхідних умов професійної самостійності сучасних соціальних працівників.

В усі віки філософія переймалася проблемами розуміння смислу життя. Попри те що ця проблема є прерогативою теорії, роздумів і суперечок вчених, вона вникає у буденній свідомості й органічно входить в життєдіяльність (у т. ч. і соціальну) людини.

Життя людини залежить від цілей, прагнень, світовідчуття і світосприйняття, якими воно наповнене, від способу входження в суспільні відносини, його особистісного буття. Невід'ємною умовою належного соціального самопочуття індивіда є повнота життя, відчуття особистої цінності, корисності. Повноту життя людина сприймає через взаємодію з іншими людьми, особливо коли переживає дискомфорт, болюче відчуття покину-

тості й самотності. Важливим соціальним чинником, змістоутворювальною основою щодо цілей і результатів життя, самоіснування як суб'єкта є діяльність особистості. Вона завжди супроводжується певною вербалізацією цінностей і ціннісних установок. Часто ці орієнтації стають мотивами діяльності особи, визріваючи під впливом існуючої моралі, правосвідомості, світорозуміння. Наприклад, установка на працю може бути втілена у таких життєвих принципах: «жити, щоб трудитися», «жити, щоб залишити про себе добру пам'ять», «жити, щоб своїм трудом приносити користь людям», «трудитися, щоб добре жити». Нерідко індивід є носієм декількох орієнтацій.

Для соціальних працівників важливі не проповідницька діяльність і пропаганда певних ідей, а допомога у створенні умов для самореалізації особи. Людина має бути для нього цікавою в її цілісності, єдності біологічних, психологічних і соціальних якостей. Погляд на неї як на біопсихосоціальний феномен має бути одним із визначальних принципів соціальної роботи.

Вагомий вплив на сучасну практику соціальної роботи у багатьох країнах справив *постмодернізм* — міждисциплінарний інтелектуальний рух, що, сформувавшись у 50-ті роки ХХ ст., запропонував новий ракурс бачення, набір концептуальних підходів до соціокультурної реальності.

На відміну від позитивізму, який прагнув обґрунтувати системну єдність соціального світу, теоретики постмодернізму вважають, що особливостями сучасного світу є несхожість, розмаїття і саме це слід досліджувати. Особливостями постмодернізму є його еkleктизм (поєднання різнорідних, органічно несумісних елементів), обстоювання рівноправності різних уподобань, стилів мислення, множинність стандартів, толерантність у царині мистецьких смаків і поведінки, заперечення поділу на «високу» та «низьку» культуру тощо. Представники постмодернізму обстоюють автономізацію культурної сфери від економічної та ідеологічної, кожна з яких, за їх аргументами, підпорядковується власній логіці розвитку, притаманним саме її середовищу нормам, самодетермінується, «самодозволяє» себе.

Ознаки плюралізму простежуються у розгортанні нового світу прагнень, цінностей, нових форм соціальної організації та поведінки, передусім у сферах споживання, дозвілля, приватного життя, в утвердженні ідеї

рівності різних культур і дискурсів (сукупності висловлювань, що стосуються певної проблематики, розглядаються у зв'язку з нею), відходить від одновимірної, універсальної системи ідентифікації, що ґрунтується на раціонально свідомій організації людської життєдіяльності. Для теоретичних положень постмодернізму характерна зміна сенсових орієнтирів, способу формування соціального мислення, вихідних принципів тлумачення соціуму.

У постмодерному контексті філософія соціальної роботи постає як система філософських ідей про страждання людини та її життєвий світ. А культура постмодернізму відрізняється від природно-наукової культури визнанням унікальності кожного людського життя, неповторності життєвих подій, множинність істин.

Певний вплив на зміст соціальної роботи справила філософська *концепція деконструкції суспільства* — стратегія постструктуралістського критицизму, яка передбачає певну деструкцію (порушення структури) і реконструкцію (докорінну перебудову) феномену з меток його спростування. Безперечно, кожна людина потребує певного структурування в житті, адже структура забезпечує необхідні для неї відносно незмінні орієнтири. З цього приводу сучасний британський філософ Олвін Тоффлер у своєму філософському бестселері «Третя хвиля» зауважував: «Сьогодні раптова зміна основних соціальних принципів, плутанина ролей, відмінностей у суспільному становищі та ліній поведінки влади, занурення в бліп-культуру, а також розвал великої системи мислення, виробничої сфери зруйнували образ світу більшості з нас, що зберігався у наших головах. Як наслідок, більшість людей, оглядаючи світ навколо себе, бачить сьогодні тільки хаос. Вони потерпають від почуття особистого безсилля і безглуздя». Такі нові установки, підвищена стресовість і невдоволення своїм становищем не можуть залишатися поза увагою соціальних працівників.

Роль філософії в загальнокультурній і професійній підготовці соціальних працівників багатогранна. Крім продукування знань про різноманітні аспекти поведінки людини і функціонування суспільства, вона виховує здатність до рефлексії та саморефлексії, тобто вміння піддавати мисленнєвому аналізу різні аспекти дійсності, насамперед власну поведінку, почуття й емоційні прояви. Філософія надає правильний вимір роздумам і

судженням соціальних працівників, допомагає оволодіти логічним інструментарієм для адекватної оцінки світу і місця людини в ньому.

Метацінності та ідеали соціальної роботи

Ціннісні орієнтири соціальної роботи мають давню історію. Під впливом об'єктивних і суб'єктивних умов вони постійно збагачувались, набували дедалі виразнішого системного характеру. Та в якій би формі історичної практики не фігурувала соціальна робота, хто б не представляв інтереси соціально вразливих груп населення, завжди найважливішими домінантами осмислення прав людини були справедливість, відповідальність за підтримку беззахисних.

Кожна людина цінна своєю унікальністю, яку необхідно враховувати і поважати. Маючи основні потреби в їжі, одязі, житті, здоров'ї, люди мають право на повагу й гідне існування і користування рівними можливостями для задоволення своїх потреб. Саме на це налаштовує принцип соціальної справедливості. Правом на допомогу з боку суб'єктів соціальної роботи володіє кожний, хто звертається до них, без дискримінації за віковими, расовими, національними, релігійними, політичними та іншими ознаками. Визначення і повагу цих прав у соціальній роботі обґрунтовано Декларацією прав людини ООН та іншими міжнародними конвенціями.

Суспільні вчення й ідеали у своїй філософській основі сформували не лише ціннісні концепти індивідуальної взаємодії нужденних і суб'єкта, який надає допомогу, а й ціннісні орієнтири професійної соціальної роботи.

Філософські цінності соціальної роботи — своєрідна система, світоглядний концепт професійної субкультури, в якій реалізуються переконання і відносини, ідеали і прагнення, норми і практичні принципи взаємодії, етичні правила і професійні цінності.

У соціальній роботі розрізняють такі цінності:

1) цінності-цілі, тобто метарівневі цінності, які фігурують у контексті глобалізованих цілей і завдань як певні ідеали, що реалізуються у мультикультурному просторі;

2) цінності-засоби, тобто фахові вимоги до взаємодії соціального працівника і клієнта, корпоративні принципи і норми взаємодії між соціальними працівниками

й соціальними службами. Їх ще називають професійними (етичними) цінностями.

Своєю всеосяжністю, універсальністю, зорієнтованістю на нетлінне, високе, благородне метацінності є важливою передумовою повновартісного функціонування соціальної роботи.

Основою основ усієї роботи щодо соціального захисту і підтримки є *цінність людського життя*, відповідно до якої право на життя — це невід'ємне й абсолютне право кожної людини. Активна підтримка життя людини, протидія порушенню її прав, діяльність щодо забезпечення і поліпшення якості життя є найважливішими ціннісними орієнтаціями соціальної роботи.

Усі люди народжуються вільними і мають рівні права на свободу. Кожна людина наділена свободою волі, правом на вільний вибір, на відповідний своїм уявленням спосіб життя. Відповідно до Загальної декларації прав людини свобода передбачає: свободу від рабства і підневільного стану, свободу від катувань, жорстокого ставлення і покарання, свободу від свавільного втручання в особисте і сімейне життя, посягання на недоторканість житла і таємницю кореспонденції, свободу пересування і вибір місця проживання.

Незрівнянною цінністю є *мир*. У філософському розумінні він означає не лише відсутність війн чи організованих конфліктів. Забезпечення миру пов'язане з досягненням гармонії з собою, іншими людьми і навколишнім середовищем. Безумовно, в будь-якому суспільстві конфлікти неминучі, однак важливо, якими методами їх розв'язують. Соціальна робота спрямована на врегулювання їх еволюційним, мирним, ненасильницьким шляхом. Основою такого підходу є посередництво і примирення, послідовність, повага, розуміння і знання. Мирний розвиток є незамінною цивілізованою цінністю всіх людей, які прагнуть до миру і соціальної справедливості.

Значущою цінністю соціальної роботи є *принцип рівності*, який обстоєє однакові для всіх права (рівноправність), потреби, можливості, передбачає повагу до гідності кожної людини. Цей принцип тісно переплетений з *принципом недискримінації*, який заперечує будь-які обмеження прав людей за їх расовою, національною, політичною належністю чи статевою ознакою. Перелік ознак дискримінації постійно розширюється, що спричинено змінами, які відбуваються у світі, національними традиціями, релігійними нормами тощо.

Непересічною цінністю у соціальній роботі є *справедливість*, яка передбачає повагу до гідності людини, безпеку і недоторканність особи, однакове, рівноправне і недискримінаційне ставлення до всіх членів суспільства, крім випадків, які дають підстави для диференційованого підходу.

Справедливість, маючи правові, судові, соціальні й економічні аспекти, є гарантією прав і свобод людини. Навіть будучи винним, кожен громадянин має право на справедливий судовий розгляд, гуманне ставлення, виправлення і соціальне перевиховання.

У соціальній політиці і соціальній роботі розрізняють такі типи справедливості:

а) горизонтальна справедливість — однакове ставлення до членів суспільства, які перебувають у рівнозначних умовах;

б) вертикальна справедливість — ставлення до членів суспільства, яке передбачає регулювання розподілу товарів і послуг між тими, хто перебуває у нерівнозначних умовах;

в) міжгенераційна справедливість — ставлення до членів суспільства, яке враховує витрати і вигоди альтернативних варіантів політики з огляду на інтереси майбутніх поколінь.

Орієнтиром у соціальній роботі є *солідарність* (*активне співчуття*), яка налаштовує на розуміння страждань і прагнень людини, участь у боротьбі за її права. Обов'язок соціальних працівників полягає не лише у наданні допомоги, а й в солідаризуванні з ними, їх групами, громадами, з жертвами насилля, вигнання і обмеження свободи особистості в будь-якій країні світу.

Особливе значення має солідарність під час стихійних лих, а також у ситуаціях, обумовлених злиднями, соціальною несправедливістю і потураннями. Вона спонукає до активної допомоги вразливим групам населення і жертвам порушень прав людини.

Практичним аспектом солідарності є *соціальна відповідальність*, яка передбачає допомогу нужденним, захист їхніх інтересів, опікування ними. У гуманізованому світі кожне суспільство має використовувати свої ресурси для поліпшення становища людини, а людина — підпорядковувати свої здібності розвитку суспільства і прогресу людства.

Належне здійснення соціальної роботи неможливе без визнання такої соціоекономічної цінності, як *соці-*

альна справедливість, яка налаштовує на неупереджене задоволення необхідних потреб людини, вмотивований розподіл матеріальних ресурсів, вільний доступ до послуг системи охорони здоров'я, освіти, створення рівних можливостей, соціальний захист і забезпеченість. Соціальна справедливість є основним засобом захисту людини, неодмінною умовою розвитку людства, соціального прогресу. Її реалізація супроводжується утвердженням рівності соціальних прав кожної особистості (рівність можливостей, рівність у користуванні благами), скасуванням необґрунтованих привілеїв, відповідністю величини доходу людини витратам праці і капіталу, захистом соціально-економічних прав і свобод громадян, соціальним захистом незапрацездатних, малозабезпечених груп населення.

Сутність соціальної справедливості полягає у співрозмірності між намірами, можливостями і результатами дій людей, зіставленні дій і результатів одних з діями та результатами інших, що можливе на основі існування у конкретному суспільстві ієрархії цінностей.

Ідеалом соціальної справедливості здавна керуються прогресивні кола суспільства. І нині вона не втрачає актуальності, бо навіть у найрозвинутіших країнах світу мільйони людей не задоволені своїм життям, почувуються ображеними, домагаються реалізації своїх прав.

Соціальна справедливість означає створення для всіх людей реальних можливостей для вияву їхніх інтелектуальних творчих сил. Єдиної моделі втілення цього ідеалу не існує, а тому неможливе однозначне тлумачення соціальної роботи як засобу його реалізації.

Права людини і громадянське суспільство

Оскільки соціальна робота взаємопов'язана з різними соціальними інститутами і галузями суспільної практики, вона функціонує як розгалужена сукупність зв'язків і відносин у соціальній сфері, що спираються на принципи законності і прав людини. Її форми і методи стосовно конкретної особистості чи соціальної групи залежать від макро- і мікросередовища.

Однією з умов ефективної соціальної роботи є *громадянське суспільство* — суспільство з розвинутими еко

номічними, політичними, духовними та іншими відносинами і зв'язками, яке взаємодіє з державою і функціонує на засадах демократії і права. Таке суспільство створює широкі можливості для реалізації права на свободу діяльності асоціацій індивідів за інтересами. Утвердження його взаємопов'язане з існуванням демократичної правової держави, покликаної задовольняти і захищати інтереси, права громадян. Цій меті підпорядкована і соціальна робота.

Громадянське суспільство є ефективним механізмом неформального соціального партнерства, спрямованим на забезпечення певного балансу суперечливих інтересів індивідів, різноманітних соціальних груп.

Соціальна робота є саморегулюючою структурою, яка виконує посередницьку роль між індивідом і державою, узгоджує різноманітні інтереси. Наприклад, у західному світі значний обсяг роботи здійснюють жіночі організації, групи самопомоги, кооперативи, філантропічні організації. Завдяки цьому соціальна робота є важливим стимулюючим чинником громадянського суспільства. Реалізується це через підтримку належних матеріальних умов життя (житло, охорона здоров'я, соціальне забезпечення) громадян, організацію професійної системи допомоги населенню через мережу державних і недержавних установ, надання інформації, сприяння діяльності різноманітних добровільних організацій соціального захисту, навчання людей навичок самопомоги та ін.

З цього погляду становлення соціальної роботи в Україні має такі типологічно споріднені проблеми, що й становлення громадянського суспільства. Йдеться про високий рівень соціальної дезінтеграції, що перешкоджає розвитку соціальної активності й ініціативи знизу, солідарності і взаємодопомоги, про повільне формування передумов, які надавали б змогу громадянам долати власні проблеми з участю сім'ї, інших громадян, органів місцевого самоуправління, громадських організацій, держави.

Нарівні з концепцією професіоналізму засадничим чинником соціальної роботи є *ідея прав людини*, повага до яких становить невід'ємну складову громадянського суспільства. У філософському аспекті ця ідея — історичний феномен, що має на різних етапах розвитку людства специфічні особливості. Наприклад, якщо у XVII—XVIII ст. філософія громадянських прав ґрунту-

валася передусім на визнанні рівності всіх людей перед законом, то у ХХ ст. уявлення про права людини охоплюють і соціальний аспект.

Права людини — соціальні можливості особистості в економічній, політичній, культурній та інших сферах, що їх зобов'язана гарантувати держава.

З огляду на сутнісні особливості, значущість у житті людини розрізняють права першого, другого і третього покоління:

1) природні права — права, які належать людині від народження, а тому є невідчужуваними. До них належать право на свободу думки, совісті і релігії; право кожного громадянина на ведення державних справ; право на рівність перед законом; право на життя, свободу і безпеку особистості;

2) позитивні права людини — природні права, що закріплені в конституціях, законодавчо регламентовані і забезпечені системою гарантій і механізмів захисту;

3) колективні права — права, які належать кожній людині і кожному народу, але можуть здійснюватися не окремою людиною, а колективом, спільнотою, конкретною категорією громадян. Такими є право на мир, на здорове довкілля, на соціальний і економічний розвиток та ін.

Цивілізоване суспільство зобов'язане забезпечити кожній людині певний мінімум добробуту і стабільності. Це передбачає створення системи пенсійного забезпечення, здійснення заходів для зниження рівня безробіття, забезпечення житлом, доступною медичною допомогою й освітою.

Отже, соціальна робота, як і соціальна політика, призначена знижувати соціальні ризики, які в сучасному світі є підставою для набуття особою права на соціальне забезпечення, а також сприяти реалізації прав людини, що набули подальшого розвитку в Європейській соціальній хартії, конвенціях і рекомендаціях Міжнародної організації праці. Згідно з цими документами кожна людина повинна мати змогу заробляти на прожиття вільно обраною працею; всі, хто працює, мають право на справедливу, достатню для підтримання нормального рівня життя (власного і своїх сімей) винагороду; всі, хто працює, та їхні утриманці мають право на соціальне забезпечення; кожна людина, яка

не має достатніх засобів для існування, має право на соціальну і медичну допомогу; кожна людина-інвалід має право на професійну підготовку, професійну і соціальну реадaptaцію, незалежно від причин і характеру інвалідності тощо. Діяльність соціальних працівників прямо чи опосередковано покликана забезпечувати умови для реалізації цих прав, запобігати дискримінації в правах.

На соціальну роботу впливають такі важливі складові громадянського суспільства, як загальний рівень *правової свідомості* — розуміння, усвідомлення особою своїх прав, обов'язків, відповідальності своєї і сторонніх осіб за їх порушення; *правова культура* — ставлення людей до права і правової системи, їхні переконання, цінності, ідеали, що спонукають їх регулювати свої дії відповідно до чинних законів.

Належне усвідомлення людьми своїх прав, зокрема права на отримання соціального захисту й соціальних послуг, знижує внутрішні та зовнішні бар'єри у взаємодії із соціальними службами. Водночас і соціальні працівники повинні дотримуватися всіх визначених законодавством і етичними нормами принципів і правил роботи з клієнтами.

Запитання. Завдання

1. Розкрийте власне розуміння філософії соціальної роботи.
2. Охарактеризуйте вплив гуманізму як форми життєвої практики на діяльність соціальних працівників.
3. У чому полягає зв'язок практики соціальної роботи і філософії позитивізму?
4. Поясніть значення філософії професіоналізму для розвитку сучасних підходів у соціальній роботі.
5. Які цінності визначають сенс соціальної роботи?
6. Завдяки чому можна досягти соціальної справедливості?
7. Чому соціальну роботу тісно пов'язують із правами людини? Яка роль соціального працівника в забезпеченні реалізації прав людини (наприклад, людини з функціональними обмеженнями, ВІЛ-інфікованої людини тощо)?
8. Чи погоджується Ви з твердженням, що соціальна робота є складовою громадянського суспільства? Якщо так, то в чому виявляється її роль у такому суспільстві?
9. Поясніть роль правової культури в практиці соціальної роботи. Наведіть конкретні приклади.

Теми для рефератів

1. Генезис філософії соціальної роботи.
2. Гуманістична сутність соціальної роботи.
3. Людиноцентричні ідеали соціальної роботи.
4. Ідеал соціальної справедливості і практика соціальної роботи.
5. Філософські цінності соціальної роботи як орієнтири для практики.
6. Розвиток правової свідомості й утвердження громадянськості: значення для практики соціальної роботи.

2.2. Взаємозв'язки соціальної роботи з іншими соціально-гуманітарними дисциплінами

Соціальна робота є відкритою системою, яка активно взаємодіє з іншими соціально-гуманітарними дисциплінами. Як наука вона вивчає соціальні процеси і соціальні явища, які мають безпосереднє відношення до життєдіяльності особистості, конкретної соціальної групи або громади, та тенденції їх змін під впливом психолого-педагогічних, економічних і управлінських чинників. Ці процеси і явища вивчають й інші науки (соціологія, психологія, соціальна педагогіка, соціальна політика тощо). Академічна підготовка соціальних працівників передбачає фундаментальне ознайомлення з багатьма соціально-гуманітарними дисциплінами, спирається на розуміння соціальної роботи як міждисциплінарної галузі знань. Практика соціальної роботи вимагає від фахівців здатності працювати з педагогами, психологами, соціальними педагогами, лікарями тощо, розуміти засади іншої діяльності.

Водночас соціальна робота, синтезуючи й систематизуючи інформацію щодо практичної соціальної діяльності, досвіду втручання в соціальну ситуацію, сприяє виробленню зв'язків між теоретичними знаннями і суспільною практикою, збагачуючи інші соціально-гуманітарні дисципліни.

Загальна характеристика взаємозв'язків соціальної роботи з іншими соціально-гуманітарними дисциплінами

Місце соціальної роботи в структурі соціально-гуманітарних наук є предметом дискусій. Попри зафіксованість стійких зв'язків соціальної роботи і соціології, соціальної роботи і психології, відкритим залишається питання щодо взаємовпливу соціальної роботи і соціальної педагогіки, соціальної роботи і соціальної політики, соціальної роботи і соціальної історії, соціальної роботи і соціальної екології, соціальної роботи і соціальної медицини тощо. Адже постійно розвиваються як соціальні науки загалом, так і соціальна робота зокрема. Спільні зусилля представників різних дисциплін формують сучасне соціальне знання.

На думку сучасних німецьких науковців, соціальна робота, яка є частиною сервісної індустрії, значною мірою залежить від розвитку багатьох соціальних дисциплін (рис. 2.1.). Це позначається на підготовці соціальних працівників, система якої охоплює складну інституційну вертикаль (від короткотермінових курсів з навчання організаторів дозвілля до докторантури із соціальної роботи), а також горизонтально-предметне розмаїття (від педагогіки до *танатології* — науки про смерть та вмирання).

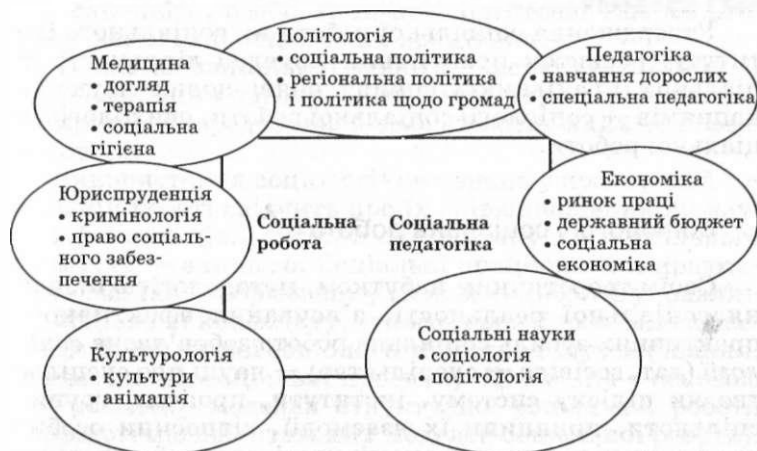


Рис. 2.1. Наукові дисципліни, пов'язані із соціальною роботою

Зв'язки соціальної роботи з іншими дисциплінами мають взаємний характер. З одного боку, соціальні працівники послуговуються науковим апаратом і методиками, які пропонують різні соціально-гуманітарні дисципліни. Щоправда, на відміну від інших соціальних наук, соціальна робота розглядає соціальні проблеми і проблеми конкретного клієнта як з погляду їх специфічних ознак, що їх описують різні науки, так і з погляду загальних (інтегративних) властивостей. Адже здійснення соціальної допомоги передбачає попередній збір інформації, її системний аналіз, висунення гіпотез, побудову моделей розвитку. Завдяки цьому відбувається якісне визначення проблеми в усій її повноті, планування фахівцями разом із клієнтами подальших дій, які мають зумовити зміни існуючого становища. При цьому соціальні працівники не можуть зосереджуватися лише на індивіді, як це роблять психологи, або на соціальному оточенні — як соціологи. Вони вивчають соціальні аспекти проблем, сприяють виробленню конструктивного (в багатьох випадках — комплексного) їх розв'язання. Водночас напрацювання соціальної роботи становлять інтерес для представників інших спеціальностей і наукових дисциплін, бо вона вивчає реальні соціальні факти, конкретний практичний досвід. Сукупність цих фактів є основою для наукового аналізу в межах різних дисциплін, який дає змогу виявити та науково осмислити тенденції розвитку досліджуваних подій і процесів.

Утвердження соціальної роботи як соціального інституту, розвиток практичних моделей діяльності соціальних працівників сприяв появі нових наукових напрямів — соціології соціальної роботи, психології соціальної роботи.

Соціологія і соціальна робота

Своїм теоретичним набутком, методологією пізнання соціальної реальності, з'ясування ефективності практичних зусиль соціальна робота зобов'язана *соціології* (лат. *societas* — суспільство) — науці про суспільство як цілісну систему, інститути, процеси, групи і спільноти, принципи їх взаємодії, відносини особистості і суспільства, закономірності наявної поведінки людей.

Для соціальної роботи особливу цінність становлять соціологічні знання про особливості соціальних спільнот, взаємодії індивідів, які належать до них, про соціально-типові характеристики особистості, яка є носієм не лише індивідуально-неповторних рис, а й властивих певному соціальному прошарку, етносу, професійній, віковій спільноті загальних особливостей, традицій, цінностей, норм, поглядів, потреб тощо.

Результати соціологічних досліджень набули неабиякого значення для соціальної роботи з виникненням спеціальних соціологічних теорій, утвердженням їх як певного самостійного рівня соціологічного знання і з формуванням на цій основі основних галузей соціології (соціології права, соціології праці, соціології міста і села, соціології молоді, соціології сім'ї, етносоціології, соціології релігії, соціології конфлікту, соціології девіантної поведінки, гендерної соціології та ін.). Усе це дуже важливо при визначенні стратегії соціальної роботи у конкретних соціально-історичних умовах, оптимізації зусиль в роботі з конкретними категоріями клієнтів.

Взаємодія соціальної роботи із соціологією відбувається за такими напрямками:

1) використання результатів соціологічних досліджень соціальної структури суспільства, інших фундаментальних проблем соціуму в практичній соціальній роботі;

2) використання соціологічних знань про суспільство, спільноти, особистість при підготовці і перепідготовці, вихованні соціальних працівників;

3) аналіз соціальної роботи, експертна оцінка її форм і методів з погляду їх значущості для суспільства, конкретного середовища й осіб, стосовно яких вона реалізується.

Використання соціологічних знань у практичній соціальній роботі свідчить про їх співвідношення як науки і фахової діяльності, з одного боку, та суспільного інституту — з іншого. Соціальні працівники спираються на знання, сформовані у межах соціології управління, соціології конфлікту, етносоціології, розуміючої соціології, системної соціології та інших галузей (знання, рекомендації, соціальні проекти). Ці знання є основою для розвитку моделей структурної соціальної роботи (соціологічно орієнтованих моделей соціальної роботи), спрямованих на організацію соціального захисту колективними засобами.

Соціологія управління вимагає чіткого визначення суб'єкта соціальної роботи, соціального працівника як фахівця, який обіймає певну посаду і виконує певний набір функцій, а також закладів соціальної роботи, групи соціальних працівників, волонтерів тощо. Особливе значення для неї мають управлінський процес, управлінські цикли, технології управління, планування соціальної роботи.

У взаємодії соціології і соціальної роботи вагому роль відіграє такий розділ соціологічного знання, як *соціологія управління персоналом*, який безпосередньо стосується організації роботи, використання кадрового потенціалу різних соціальних служб і органів управління соціальною сферою.

На розв'язання проблем соціальної роботи, організацію діяльності практичних соціальних працівників суттєво впливають теоретичні і практичні напрацювання *соціології сім'ї*. Передусім це виявляється у діагностуванні сімейного становища клієнта, соціального становища, матеріального забезпечення різних родин і груп. Цінною для соціальної роботи є *концепція соціального часу* (соціальної історії) *сім'ї*, яка стверджує, що на кожному етапі свого розвитку сім'я вирішує типові завдання. Без соціологічного осмислення цих реалій соціальним працівникам важко пізнати і зрозуміти проблеми клієнтів, знайти й оптимально використати засоби їх розв'язання.

Соціологія праці збагачує соціальну роботу знаннями про становище і спосіб життя, трудову діяльність різноманітних професійних груп населення. Ці знання сприяють розумінню соціальними працівниками специфіки виникнення проблем клієнта, можливостей їх долання зусиллями професійного, виробничого середовища, а також специфічних особливостей працівників різного профілю, залежності їхньої забезпеченості від умов і результатів праці на конкретному робочому місці. Звертає увагу соціологія праці і на професійні захворювання, стереотипи мислення, традиційні різновиди поведінки представників різних соціально-професійних груп. Знаючи це, соціальні працівники мають змогу використовувати увесь арсенал своїх можливостей у розв'язанні проблем клієнтів, оптимізувати стратегії організації соціальної допомоги вразливим групам населення, впливати на соціальну політику державних органів, недержавних організацій. Соціологія праці дослі

джує і проблеми зайнятості, безробіття, оптимальної організації робочого місця, соціального захисту працівника у трудовому колективі, що завжди цікавить соціальних працівників.

Неабияке практичне значення для соціальних працівників має *соціологія духовного життя*, яка акумулює дані щодо особливостей поведінки, становища, соціальних орієнтацій представників різноманітних соціокультурних груп, спілнот, що різняться своїми духовно-ідеологічними, морально-етичними, художньо-естетичними, регіональними орієнтаціями.

Ця галузь соціології, а також *соціологія культури* разом із психологією і філософією допомагають соціальним працівникам диференціювати клієнтів за типами і видами їхньої Я-концепції, уявлень про себе, свої права, можливості, перспективи розвитку. Врахування культурного контексту побуту клієнта, його уподобань у світі культурних цінностей є важливою умовою ефективної допомоги, особливо тим, хто переживає екзистенційну кризу (кризу сенсу життя), неузгодженість життєвих орієнтацій і реального соціального становища. Соціальним працівникам також доводиться зважати на стиль і спосіб життя соціальних груп, які відрізняються своїм культурно-освітнім рівнем. Знання із соціології культури є особливо корисними в залученні до соціальної роботи представників закладів культури (бібліотекарів, музейних працівників, артистів тощо), які допомагають раціонально використовувати благотворний вплив мистецтва у соціальній реабілітації індивідів, груп, громад.

Соціологія соціальної роботи і соціологія «третього сектору» (неурядових організацій) розкривають і осмислюють особливості діяльності різних груп соціальних працівників, активістів недержавних організацій, які займаються соціальним захистом, соціальних служб і закладів, що сприяє оптимізації організаційних, технологічних аспектів професійної і добровільної соціальної роботи. Вони здійснюють моніторинг розвитку соціальної роботи як діяльності і громадського інституту, дбають про цілісність, різнобічність наукового супроводу й організації соціальної роботи.

Можливостями соціальних досліджень часто послуговуються фахівці соціальної сфери, отримуючи цінну інформацію про ефективність своїх зусиль, сприйняття їх серед клієнтів і в суспільстві загалом, про доцільність

впровадження конкретних програм, спрямованих на поліпшення соціального захисту населення. При складанні соціальних біографій клієнтів із числа представників груп ризику вони використовують дані інтерв'ю, анкетування, опитування, листів, документів, архівних матеріалів, автобіографій та інших джерел і методів збирання інформації, які традиційно використовують у соціології.

Загалом, без використання надбань пошуково-дослідницького інструментарію соціології соціальна робота ризикує втратити зв'язок з реальністю і розвиватися на периферії актуальних життєвих потреб людей, чий соціальне самопочуття, емоційне благополуччя, бачення буттєвої перспективи залежать саме від неї.

217

Взаємозв'язки соціальної роботи із психологією

Соціальна робота, будучи спрямованою на різноманітні потреби людей, які потрапили у складні життєві обставини, та активізацію потенціалу їх життєдіяльності, у своєму функціонуванні не може обійтися без масиву знань, закумульованих у лоні *психології* — науки про закономірності, процеси, форми психічної діяльності людини. Саме завдяки використанню наукових, достовірних, доказових знань про психіку людини, які можна перевірити логічним аналізом і досвідом, соціальна робота може забезпечити свою результативність, оскільки опора на буденний досвід, емпіричні спостереження за психологічними процесами, реакціями клієнтів часто породжують непоправні помилки.

Психіка як сукупність душевних якостей, внутрішній суб'єктивний світ особистості виникає і змінюється в процесі взаємодії людини з навколишнім світом, виражається у формі думок, почуттів, образів, дій. Пізнаючи навколишній світ, людина пізнає закони природи і суспільства не лише з метою пристосування їх для задоволення своїх матеріальних і духовних потреб, а й для певного впливу на них.

Центральним об'єктом психології є особистість, її потреби, мотиваційна і пізнавальна сфери, спрямованість індивідуальності у всій багатоманітності проявів.

Для соціальної роботи важливі знання не тільки про загальні закономірності людської особистості, а й про її особливості, які залежать від конкретних умов соціаль-

ної ситуації, розвитку, життєдіяльності, фаху, віку, статусу в групі й у системі міжособистісних стосунків, позицій і диспозицій (норм, що визначають правила поведінки), особливостей соціально-психологічної адаптації.

Про цінність психології для соціальної роботи свідчить і те, що різноманітні концепції соціальної роботи здебільшого вибудовуються на відповідних психологічних теоріях і поглядах. Наприклад, ідеї психоаналізу прислужилися обґрунтуванню діагностичної теорії соціальної роботи, що була предтечею психосоціальної роботи, яка прагне вичленити проблеми клієнта із середовища, підсилюючи при цьому сильні сторони «Я» людини та механізми, за допомогою яких клієнт може долати проблеми самостійно за мінімальної підтримки соціальних працівників.

Психологічні знання, відповідні методики, техніки є основою психологічно і комплексно орієнтованих моделей практики соціальної роботи. Особливе значення для неї мають такі галузі психологічної науки і психологічної практики:

а) психодіагностика — галузь психологічного знання про психологічний стан клієнта або про окремі його психологічні властивості, пов'язана зі встановленням психологічного діагнозу;

б) психологічне консультування — надання допомоги психічно здоровим людям у реалізації ними своїх можливостей, досягненні життєвих, професійних та інших цілей, в організації ефективної власної поведінки;

в) використання технік, методів і засобів психологічної взаємодії з клієнтом (психодрама, музикотерапія та ін.).

Соціальна робота у своїх наукових пошуках і в реальній практиці не може обходитися без надбань *вікової психології* — галузі психологічної науки, яка досліджує особливості особистісного і психічного розвитку, внутрішнього світу людини на різних етапах її життєвого шляху в онтогенезі (від народження до смерті).

Юридична психологія збагачує соціальну роботу знаннями про різноманітні психологічні проблеми відхилень у поведінці і їх наслідки, а також методи їх передбачення і профілактики. Як правило, нелегко дається взаємодія з людьми асоціальної поведінки: девіантної (такої, що суперечить усталеним у суспільстві нормам), делінквентної (яка не передбачає обов'язкової карної відповідальності), карної (такої, що передбачає

покарання судом). Не знаючи властивих таким індивідам особливостей перебігу психічних процесів, не володіючи необхідними у взаємодії з ними методиками впливу, соціальні працівники не зможуть досягти мети у своїй роботі.

Чи не найтіснішим є зв'язок між соціальною роботою і *соціальною психологією* — наукою про взаємодію, взаємозалежність соціального і психологічного на рівні окремої людини, групи, громади; про соціально-психологічні явища, які виникають у процесі взаємодії і характеризують індивіда та групу. Отже, своїм змістом соціальна психологія зосереджена на дослідженні суспільно-психологічних явищ і суб'єктів: потреб, настроїв, психологічного клімату, громадської думки; масових соціально-психологічних механізмів спілкування (навіювання, мода, переконання тощо), психічних станів (збудження, піднесення, ентузіазм, розгубленість) та ін. Її цікавить, наскільки механізм передавання конкретного психічного настрою сприяє реалізації суспільної чи індивідуальної суб'єктності особистості, хто й навіщо використовує настрій як «важіль» у досягненні певних цілей і як усе це позначається на добробуті народу.

Наприкінці ХХ ст. психологія помітно розширила межі своїх досліджень, зацікавившись такими феноменами, як «благополуччя», «громадська діяльність», «соціальні служби», які допомагають людям зробити своє життя осмисленим, реалізувати свою діяльність, розвивати життєві сили, надавати допомогу й підтримку тим, хто її потребує.

Для спеціалістів, у т. ч. й соціальних працівників, які працюють з людьми, беруть участь у регулюванні соціальних відносин важливі знання із *конфліктології* — науки про соціальні конфлікти, їх причини і наслідки, механізми формування і призупинення, способи і методи управління ними та розв'язання їх. Сформувалася вона у другій половині ХХ ст. на межі соціальної психології, соціології та педагогіки.

Спільно із соціальною роботою як наукою конфліктологія вивчає потенційні й існуючі конфлікти між особистістю і соціальним середовищем (соціумом і мікросоціумом), які є значущими для обох сторін. Без врахування конфліктологічного аспекту неможливо осмислити зміст, об'єкт, предмет, категорії соціальної роботи як науки. В іншому разі неминучий її відрив від

суспільних потреб і завдань. Ігнорування конфліктологічного розгляду теоретико-методологічних проблем соціальної роботи призводить до одностороннього їх трактування, звуження меж соціальної діяльності, зведення її лише до благодійності й милосердя, соціальних виплат, медицини.

У соціальній роботі непоодинокими є випадки зіткнення інтересів клієнта і соціального працівника, індивіда і групи, групи клієнтів і суспільної спільноти, системи закладів і груп клієнтів та ін. Уміла поведінка у конфліктній ситуації соціального працівника, психологічно грамотне управління конфліктом утримують його у діловій сфері, забезпечують від перенесення на особистості, що є передумовою успішного його подолання.

Отже, спеціфіка соціальної роботи як міждисциплінарної сфери наукового знання зумовлює необхідність глибокої обізнаності фахівців з основними теоріями психології, напрямками психодіагностики і психологічного впливу на особистість у кризових ситуаціях. Розмаїті психологічні концепції озброюють соціальних працівників усвідомленням особливостей розвитку психологічної структури особистості, динаміки позитивних змін, дають їм змогу визначити власний підхід до надання соціальної допомоги, узгоджений з їхніми професійними поглядами та ціннісними орієнтаціями. Тому знання психології є основою для діяльності соціальних працівників.

Педагогіка і соціальна робота

Соціальна робота спрямована передусім на спонукання особистості (клієнта) до самовиховання, самовизначення мети і сенсу життя, що досягається завдяки залученню індивідів, груп до продуктивної соціальної поведінки, безперервної освіти (самоосвіти). З огляду на це практична соціальна робота виявляє зацікавленість до теоретичних надбань педагогіки — сукупності теоретичних і природних знань про процеси навчання, виховання і розвитку особистості.

Оскільки ефективність соціальної роботи значною мірою залежить від вихованості людей, педагогіка певною мірою виконує для неї і прогностичні функції. Вона відіграє провідну роль у визначенні способів, шляхів і засобів розвитку суб'єктів соціальної роботи.

Важливими педагогічними аспектами соціальної роботи є формування гуманістичних цінностей, що визначають світогляд людини, її готовність до співробітництва, надання допомоги. Педагогічні знання як частина загальної культури затребувані у сфері соціальної роботи і соціальної допомоги сім'ям, людям похилого віку, безробітним, людям із функціональними обмеженнями, бездомним, представникам інших соціально вразливих груп.

Педагогічний компонент соціальної роботи є важливим чинником ефективних, педагогічно доцільних рішень, спрямованих на розвиток соціальних ініціатив, творчої активності особистості, повноцінне використання можливостей суспільства та його інституцій щодо реалізації соціальної турботи про права і благополуччя кожної людини.

Безпосередніми і прямими є взаємозв'язки між соціальною роботою і *соціальною педагогікою* — педагогічною наукою, що вивчає особливості організації соціального виховання, виховні можливості соціального середовища та оптимальні умови соціалізації особистості.

Соціальна робота як наука активно використовує такі основні категорії соціальної педагогіки, як «соціальне середовище», «соціалізація», «адаптація», «індивідуалізація», «інтеграція» тощо. Важливе значення вона приділяє науковим дослідженням соціального фону, в якому відбувається життєдіяльність індивіда, його потенційних можливостей, психолого-педагогічних умов, що сприяють самоактуалізації, саморозвитку, самовдосконаленню особистості або створюють певні бар'єри для самореалізації.

Інколи ці дисципліни ототожнюють або взаємопідмінюють, вдаючись до більш широкого чи вузького їх тлумачення («соціальна робота — складова частина соціальної педагогіки», «соціальна педагогіка є основою соціальної роботи» тощо). Іноді стверджують, що всіх педагогів можна вважати соціальними працівниками, але не всіх соціальних працівників — педагогами, наприклад, патронажних працівників, які доглядають за людьми похилого віку. Насправді обидві ці дисципліни можуть мати справу з представниками соціально вразливих груп населення, використовувати однаковий психолого-педагогічний інструментарій, їм обом властивий прикладний характер. Проблема лише в тім, що в розвинутих країнах немає однозначного тлумачення соці-

альної роботи, а соціальна педагогіка як фах поширена у небагатьох із них і є переважно навчальною дисципліною. Попри те, деякі фахівці виокремлюють соціально-педагогічну модель практики соціальної роботи, яка сфокусована на ідеї допомоги шляхом виховного впливу на процес соціалізації індивіда, соціальної групи, який здійснюється через систему інститутів — сім'ю, школу, позашкільні заклади, що мають коригувати формування соціальних якостей особистості відповідно до суспільно значущих цінностей, обмежувати або активізувати вплив зовнішніх і внутрішніх факторів.

Педагогічна і соціальна діяльність завжди пов'язані з пошуком, творчістю конкретних людей у конкретних ситуаціях. Тому важливим є оволодіння принципами і методами соціальної педагогіки, яка охоплює систему цілеспрямованої, педагогічно організованої підтримки життєвих сил і можливостей особистості. Її знання навколишнього світу і людей необхідні соціальним працівникам, усім, хто визначає соціальну політику держави й забезпечує її виконання.

Соціальна робота і історія

У другій половині ХХ ст. все чіткіше простежується тенденція зближення історії з педагогікою, психологією, соціологією, демографією, антропологією та ін. Внаслідок цього процесу сформувалася *соціальна історія* — наука, яка вивчає становлення і розвиток соціальної структури суспільств, спільнот, соціальних інститутів, взаємовідносин особистості із соціальним світом.

Соціальна історія дає змогу побачити соціальну роботу в контексті історичного розвитку, виникнення й зміни формацій, епох, державного устрою, систем життєзабезпечення, трансформацій у структурі різних прошарків, суспільних груп, етносів, націй. Такий підхід розкриває соціальну роботу в її історичній різноманітності і в контексті соціальної стратифікації (поділу суспільства на страти — вертикально розташовані соціальні групи, верстви), оскільки групи (верстви) населення різняться за рівнем добробуту, орієнтаціями, смаками, уподобаннями, місцем проживання, станом здоров'я тощо.

За будь-яких суспільно-історичних умов соціальна робота не може бути відірваною від властивих певному етносу соціальних традицій. Цінними для неї є відомос-

ті про розвиток і становлення соціально-побутової сфери суспільства, систему закладів соціального обслуговування, історію підтримки нужденних, функціонування інститутів, які забезпечують життєстійкість суспільства як системи (заклади охорони здоров'я, освіти і науки, сім'я, трудові асоціації, засоби масової інформації тощо). Це забезпечує бачення соціальної роботи як самостійного соціального інституту, який еволюціонує разом із суспільством і людиною. А усвідомлення того, що кожна епоха породжує властивий саме їй тип особистості, актуалізує для соціальних працівників знання і зміст соціально-історичного контексту в оцінюванні конкретних проблем соціальної роботи.

На соціальну роботу, як і на інші сфери буття суспільства і людини, поширюється принцип історизму. Це спонукає до вивчення історії суспільства і традицій, конкретних надбань соціальної роботи, використання досвіду минулих поколінь, що сприяє збагаченню сучасної теорії і практики.

Соціальна політика і соціальна робота

Для схвалення дій в інтересах вразливих груп населення і суспільства необхідне їх пояснення, обґрунтування, узаконення (легітимізація). Завдяки цьому соціальна робота набуває основних інституційних ознак (стає структурним елементом суспільства). Йдеться про те, що вона інтегрується в соціально-політичну, ідеологічну й ціннісну структуру суспільства, відбувається впорядкування, організація і регуляція її через систему принципів, норм і законів, конституювання у закладах і установах, забезпечення матеріальними, фінансовими, кадровими та інформаційними ресурсами. Це свідчить про тісний зв'язок соціальної роботи із *соціальною політикою*, яка є сукупністю заходів держави та інших суб'єктів політики, спрямованих на розвиток класів, соціальних груп, соціальних прошарків (страт), національних та інших етнічних спільнот, мовних, конфесійних груп, що утворюють суспільство, а також на розвиток (соціалізацію) людини. Така політика зорієнтована на захист усіх елементів структури суспільства, а також окремих осіб від деструктивних процесів у суспільстві на певних етапах його розвитку. Об'єктом особливої

уваги соціальної політики є соціальне забезпечення (пенсійне забезпечення у старості, у разі інвалідності тощо), зайнятість, системи охорони здоров'я, освіти, житлова політика, а також сімейна та гендерна політика. Реалізація соціально значущих цілей і розв'язання соціальних завдань відбувається через соціальні проекти і програми, які є складовою соціальної політики.

Соціальній політиці як науці властива міждисциплінарність, її науковий апарат охоплює поняття права, політології, соціології, економіки, соціальної роботи, соціальної педагогіки тощо.

Проблемним залишається питання, що є первинним — соціальна робота чи соціальна політика. Очевидно, не позбавлена рації думка, що соціальна політика визначає методи, характер і масштаби соціальної роботи, хоч соціальна робота також може впливати на підвищення ефективності загальнодержавної соціальної політики. Підтвердженням цієї тези є соціальна робота як фахова діяльність, що утверджувалася у так званих державах загального добробуту, які впроваджували соціальні програми зусиллями відповідних фахівців.

Провідною метою соціальної роботи є вдосконалення соціальних взаємовідносин, досягнення вищої соціальної справедливості. У зв'язку з цим особливою актуальності набуває регулююча роль держави у виробленні та реалізації заходів, здатних протидіяти явищам стихійності й незахищеності, забезпечити соціальний захист громадян, гідний рівень їхнього існування й життєдіяльності суспільства. Для цього необхідна стратегія соціального розвитку, спрямована на стабілізацію соціальних відносин. Такі стратегії формують у межах заснованої на певних цінностях (наприклад, соціальна справедливість, рівність, прагматизм) моделі соціальної політики. У більшості розвинутих країн соціальна політика реалізується за соціал-демократичною (у скандинавських країнах вважається, що потреби людей має задовольняти держава на універсальній основі), ліберальною (у США дотримуються принципу, згідно з яким державні соціальні служби мають допомагати тільки найнужденнішим), корпоративною (у Німеччині, Франції, Японії активну участь у реалізації соціальних програм, які організовані на засадах обов'язкового соціального страхування, беруть профспілки, об'єднання роботодавців) моделями.

Моделі розрізняють не тільки за цінностями, а й за використанням інструментів соціальної політики, й жінням до універсальних (поширюваних на всіх членів суспільства, соціальної групи) чи вибіркового (поширюваних на певну частину населення чи визначену частину соціальної групи) соціальних програм, рівнем витрат на соціальну сферу і джерелами фінансування соціальних програм (податки, страхові внески, штрафи, спеціальні стягнення, благодійна допомога тощо), інституційною системою надання соціальних послуг. У скандинавських країнах більшість соціальних служб є державними, у Німеччині цією роботою за дорученням і за підтримки держави переймаються недержавні — релігійні, етнічні, благодійні організації; у США та Великобританії відбулися часткове роздержавлення соціальної сфери, диверсифікація надання соціальних послуг, значна увага приділяється взаємодопомозі, залученню громад і неприбуткових організацій до розв'язання соціальних проблем. Тут співіснують муніципальні, волонтерські та прибуткові соціальні служби, взаємодіють державні, благодійні і комерційні соціальні програми.

Соціальна політика, визначаючи зміст, спрямованість, нормативно-правову базу соціальної роботи, є її методологічною, теоретичною і практичною передумовою. Водночас вона — один із напрямів внутрішньої політики держави, втіленої в соціальних програмах і в практиці. Соціальна політика регулює відносини в суспільстві в інтересах і завдяки інтересам основних соціальних груп. Іноді про неї ведуть мову як про організаторську, виконавчу діяльність з реалізації соціальної політики держави, теорію і практику соціальної політики або як про позадержавний феномен, який певною мірою відображає культурні традиції країни. Та оскільки у багатьох країнах значна кількість соціальних працівників є співробітниками державних соціальних служб, а отже провідниками соціальної політики, спрямованість і зміст їхньої фахової діяльності, їхні власні установки залежать від ставлення суспільства до людей, які є клієнтами соціальної роботи. Однак це не дає підстав ототожнювати соціальну політику й соціальну роботу, адже соціальні працівники можуть бути й порушниками суспільного спокою, борючись за права клієнтів, лобіюючи впровадження соціальних програм, виділення ресурсів на розв'язання конкретних соціальних проб-

лем. Крім того, як зауважує Т. Шанін, вони нерідко працюють у державних установах, цілі яких не завжди збігаються з цінностями професії. Саме з боку соціальних працівників лунає критика на адресу державної політики.

Не тільки соціально-політичний контекст впливає на соціальну роботу, а й соціальні працівники можуть впливати на нього. Наприклад, результати досліджень певних соціальних проблем можуть бути використані при ухваленні відповідних політичних рішень, а нові соціальні послуги, апробовані в соціальних службах, можуть стати частиною державної соціальної програми, державних нормативів. Експериментальні соціальні служби, що довели свою корисність, ефективність і перспективність, часто отримують державні ресурси для своєї діяльності, а інколи входять до державних інституцій, що займаються соціальним обслуговуванням. Наприклад, організаційну модель створеного у Миколаєві експериментального центру ранньої реабілітації дітей-інвалідів згодом було використано по всій Україні як складову державної системи соціального захисту населення.

З метою впливу на соціальну політику держави соціальні працівники можуть: лобіювати інтереси груп клієнтів і власні фахові інтереси; заохочувати клієнтів до представництва власних інтересів, впливу на органи влади при розгляді питань, які їх стосуються; організувати кампанії зі збирання підписів під зверненнями, написання листів до органів влади, формулювання певних соціальних проблем і пропозицій щодо їх подолання тощо.

Водночас побутує думка, що соціальна робота як професія повинна бути політично нейтральною, хоч це не заперечує активної позиції соціальних працівників у формуванні загальнодержавної та місцевої соціальної політики.

Отже, соціальна робота тісно пов'язана із соціальною політикою як на науковому, так і на практичному рівнях. Зміст діяльності соціальних працівників значною мірою обумовлений концептуальними підходами до організації системи соціального захисту населення в країні, поєднанням індивідуальних і суспільних (виражених через відповідні соціально-політичні концепції та політичні рішення) інтересів до соціальної роботи.

Соціальна політика легітимізує форми і методи соціальної роботи, надає діям соціальних працівників законності і справедливості.

Запитання. Завдання

1. Яке місце соціальної роботи серед інших соціально-гуманітарних наук?
2. Охарактеризуйте основні напрями взаємодії соціології і соціальної роботи.
3. У чому полягає відмінність між соціологією та соціальною роботою?
4. Опишіть взаємодію психології та соціальної роботи.
5. Які педагогічні концепції важливі для розвитку фахової соціальної роботи?
6. Чому соціальним працівникам важливо знати соціальну історію?
7. Охарактеризуйте взаємозв'язок між соціальною роботою і соціальною політикою.
8. Як, на Вашу думку, можуть впливати соціальні працівники на національну та регіональну соціальну політику в Україні?

Теми рефератів

1. Роль соціології в організації соціальної роботи.
2. Взаємозв'язок психології і соціальної роботи.
3. Міждисциплінарні зв'язки соціальної роботи.
4. Значення педагогіки та історії для теорії та практики соціальної роботи.
5. Взаємовплив соціальної роботи і соціальної політики.

Література

Арнольдов А. И., Бочарова В. Г., Вульфов Б. З. и др. Социальная педагогика: вопросы теории и практики. Методические материалы. — М.: Центр социальной педагогики РАО и АСОП.Р РФ, 1994.

Григорьев С. И., Гуслякова Л. Г., Ельчанинов В. А. Теория и методология социальной работы. — М.: Наука, 1994.

Гуслякова Л. Г., Холостова Е. И. Основы теории социальной работы. — М.: Ин-т социальной работы, 1997.

Капська А. Й. Соціальна робота: деякі аспекти роботи з дітьми та молоддю. — К.: УДЦССМ, 2001.

Лукашевич М. П., Мигович І. І. Теорія і методи соціальної роботи. — К.: МАУП, 2002.

Мигович І. І. Соціальна робота. — Ужгород, 1997.

Основы конфликтологии: Учеб. пособие / Под ред. В. Н. Кудрявцева. — М.: Юристъ: 1997.

Рябов С. Г. Громадянське суспільство і політичне життя // Політологія / За ред. О. В. Бабкіної, В. П. Горбатенка. — К.: Академія, 2002.

Семигіна Т. Соціальна політика у глобальному вимірі. — К.: Пульсари, 2003.

Социальная работа / Под общ. ред. В. И. Курбатова. — Ростов-на-Дону: Феникс, 1999.

Соціальна робота: В 3-х ч. — Ч. 1. Основи соціальної роботи / За ред. Т. Семигіної, І. Григи. — К.: Києво-Могилянська академія, 2004.

Тетерский С. В. Введение в социальную работу: Учеб. пособие. — М.: Академический проспект, 2001.

Тюптя Л. Т., Іванова І. Б. Соціальна робота (теорія і практика): навч. посібник. — К.: Ун-т «Україна», 2004.

Философия социальной работы / Под ред. В. И. Митрохина. — М., 1990.

Фирсов М. В., Студенова Е. Г. Теория социальной работы: Учеб. пособие. — М.: ВЛАДОС, 2001.

Шанин Т. Социальная работа как культурный феномен современности // Взаимосвязь социальной работы и социальной политики / Под ред. Ш. Рамон. — М.: Аспект Пресс, 1997.

3.

Соціальна робота як прикладна діяльність

3.1. Методологія практичної соціальної роботи

Соціальна робота є синтезом теоретичних концепцій і практичних підходів, що вирізняються за правовими, психологічними, педагогічними, соціологічними, адміністративними та іншими ознаками. Водночас це безмежний простір практичної діяльності соціальних працівників, у якому співіснують ідеї щодо природи людської поведінки і соціальних проблем, етичні норми професії, перелік технологій, послуг та стратегій втручання, чітке уявлення про логічну послідовність процесу соціальної роботи.

Знання, вміння і цінності соціальної роботи визначають її форми та рівні, на яких вона відбувається, специфіку методів роботи з різними групами клієнтів, взаємозв'язок між цими компонентами практичної діяльності соціальних працівників. Ця система методів і форм соціальної роботи являє собою специфічний інструментарій науково-практичних знань фахівців. Властивістю методології соціальної роботи є її гнучкість, яка виявляється в постійній зміні змісту і форми роботи соціальних працівників, та дискретність, свідченням чого є нерівномірність її впливу на клієнта на різних етапах діяльності.

Проблеми методології соціальної роботи

Для будь-яких науки і фаху актуальними є проблеми методології, тобто системи принципів і засобів організації діяльності, побудови теоретичної і практичної діяльності, а також учення про цю систему. Стосовно соціальної роботи методологія — це система принципів і способів організації діяльності соціальних працівників і соціальних служб, наукові основи побудови системи надання соціальної допомоги тим, хто її потребує.

Важливими компонентами методології соціальної роботи як прикладної діяльності є:

— процес (послідовність дій із розв'язання проблем клієнтів);

— методи (засоби діяльності соціальних працівників);

— технології (організаційні процедури, що їх використовують соціальні працівники і соціальні служби);

— стратегії втручання (загальні підходи, спрямованість діяльності соціальних працівників і соціальних служб).

На сьогодні існують різні описи змісту, структури, класифікації, оцінки цих компонентів. Це пов'язано з тим, що соціальна робота як наука все ще перебуває на стадії еволюційного формування, а практичні питання, вирішенням яких займаються соціальні працівники, надзвичайно складні та розноманітні, що ускладнює систематизацію методів і принципів організації та регулювання фахової діяльності. Специфіка практики соціальної роботи полягає ще й у тому, що зміна об'єктивних умов надання соціальної допомоги та підтримки неминуче породжує нові соціальні ситуації, зміну в стосунках між людьми в процесі соціальної роботи. Це зумовлює необхідність використання адекватних новим ситуаціям методів, технологій і стратегій втручання, впровадження інноваційних підходів. У зв'язку з цим практика соціальної роботи перебуває у постійному пошуку і трансформації.

Найактуальніші методологічні проблеми соціальної роботи стосуються організації її на такому рівні, який забезпечував би максимальну її результативність, а також критеріїв її ефективності. Ці дві проблеми фокусуються на головному методологічному принципі практики діяльності соціальних працівників, який зобов'язує

до забезпечення єдності теоретичних знань, практичних навичок і вмінь. А це формує відповідні вимоги до фахової компетентності та особистісних якостей соціальних працівників.

Становлення методології соціальної роботи відбувається за гострих дискусій. Обумовлено це тим, що характер практичної соціальної роботи, її структура і напрями здійснення розглядаються представниками різноманітних теоретичних шкіл під різними кутами зору.

Процес соціальної роботи

Соціальна робота, що ґрунтується на відносинах соціальних служб, соціальних працівників з клієнтами, попри універсальну логіку, загальні закономірності функціонування, у кожному конкретному випадку є самобутнім феноменом. Адже соціальні працівники у своєму прагненні поліпшити життя клієнтів (індивідів, родин, груп, громад), часто дотримуючись різних, часом антагоністичних теорій людської поведінки і заснованих на них моделей практики, використовують різноманітні стратегії втручання. Сповідуючи однакову мету, вони можуть обирати різні варіанти послідовності дій щодо її досягнення, які в сукупності утворюють процес соціальної роботи.

Процес соціальної роботи — послідовність дій, за якою відбувається втручання соціального працівника у ситуацію клієнта задля досягнення конкретного результату.

Соціальна робота є динамічним процесом, у структурі якого нелегко виокремити фази, і не всі вони наявні у кожному конкретному випадку. Багатомірність і багатаспектність процесу соціальної роботи зумовлені різними підходами до тлумачення суті, різним баченням його внутрішньої структури.

1. Раціональний (лінійний) підхід. Його прихильники вважають процес соціальної роботи своєрідним циклом, що складається з окремих послідовних фаз (початкового оцінювання, планування, реалізації плану, кінцевого оцінювання). Вони виходять із того, що людина відчуваючи або усвідомлюючи потребу в допомозі, діє разом із соціальним працівником цикл із чотирьох послідовних фаз, які утворюють процес допомоги або процес розв'язання проблеми (табл. 3.1).

Таблиця 3.1

Фази процесу соціальної роботи

I ФАЗА	Початкове оцінювання	Підготовка. Налагодження контакту. Збір інформації. Аналіз інформації (потреб, проблем, переваг і обмежень)
II ФАЗА	Планування допомоги	Узгодження (договір) з клієнтом мети, завдань і плану заходів. Вибір теорії, методів, ресурсів, ролей, часу, методів роботи. Прийняття рішень
III ФАЗА	Реалізація запланованого	Використання клієнтом своїх умінь і навичок. Діяльність соціального працівника від імені клієнта. Черегляд (моніторинг, поточне оцінювання)
IV ФАЗА	Кінцеве оцінювання	Визначення ефективності результатів та порівняння їх з цілями. Обговорення процесу допомоги (оцінювання відносин, вартості послуг, продуктивності діяльності). Самооцінка соціального працівника

Ці фази властиві не тільки індивідуальній соціальній роботі, а й груповій роботі та роботі у громаді. Нерідко за один цикл не вдається досягти мети, через що постає необхідність повторити його. Наприкінці запланованої роботи може виникнути інша проблема, що спонукає соціального працівника продовжити співпрацю з клієнтом чи повернутися на якусь із попередніх фаз і переглянути прийняті рішення. У процесі роботи актуальність запланованої мети може суттєво знизитися, внаслідок чого процес її буде значно важливішим за результат.

Не завжди один і той самий соціальний працівник є відповідальним за всі фази процесу. Інколи оцінюють ситуацію, планують роботу одні фахівці, а виконують план (надають послуги) — інші. Головне, щоб у соціальній службі зберігалася безперервність у роботі, функціонувала система відповідальності за конкретного клієнта.

Деякі автори пропонують лінійний опис процесу соціальної роботи (рис. 3.1).

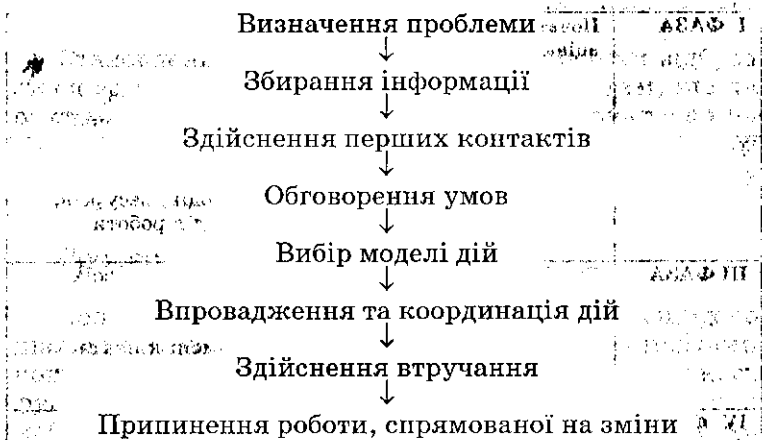


Рис. 3.1. Лінійний процес соціальної роботи

Лінійна модель зосереджена на цілях і наслідках (розв'язанні проблем). Її ще називають раціональною, оскільки вона орієнтує на пошук технічного і оптимального (раціонального) методу розв'язання певної проблеми, передбачає її структурний аналіз, визначення цілей і пріоритетів, альтернатив та інструментів, вибір оптимального варіанта.

2. Покроковий (інкрементальний, аналітичний) підхід. Йому не властиве бачення соціального процесу крізь призму довгострокових цілей і альтернатив, він орієнтує на поміркованість, поступові зміни з урахуванням ситуації, що склалася, досягнення на кожному етапі компромісу, домовленості між суб'єктами соціальної роботи. Покроковий підхід є інтерактивним, що передбачає взаємодію багатьох елементів. Його використовують у зосередженій на завданні моделі соціальної роботи.

3. Практичний підхід. Його засадничою основою є діалог між соціальним працівником і клієнтом. Діяльність може починатися без попереднього знання адекватних стратегій втручання і методів роботи, завдяки яким можна передбачити кінцевий результат, без формулювання цілей. Соціальні працівники відштовхуються від свого обов'язку сприяти добробуту, використовують різноманітні уявлення та ідеї, щоб досягнути кон-

кретне завдання. Кінцевий результат проектується з урахуванням придатних у конкретному випадку засобів діяльності. Соціальні працівники, розмірковуючи разом із клієнтами про очікувані результати, аналізують способи їх досягнення. Внаслідок цього може з'явитися нова мета діяльності. Так відбувається постійна взаємодія між цілями і засобами, зберігається відкритість до альтернативних ідей, реалізовується постійний пошук істини. Найчастіше цим підходом послуговуються за гуманістичних моделей соціальної роботи.

Вибір підходу до процесу соціальної роботи залежить від теоретичної моделі, якої дотримуються соціальні працівники, обраної стратегії втручання і методу соціальної роботи.

Інколи в соціальній роботі виникає загроза застосування шаблонів і усталених процедур, орієнтації на бюрократичні вимоги і теоретичні знання, яка заступає потребу ґрунтовно розібратися в ситуації клієнта, забезпечити його право на самовизначення. Добре налагоджений процес соціальної роботи має убезпечити від рутинного, шаблонного застосування стратегій і тактик втручання, неадекватних ситуації методів соціальної роботи.

Методи і технології соціальної роботи

У розв'язанні соціальних проблем клієнтів, стимулюванні розвитку їхніх сил, конструктивної діяльності щодо зміни несприятливої життєвої ситуації соціальні працівники використовують різноманітні *методи соціальної роботи* — сукупність прийомів, способів діяльності. Мета їх — дати розуміння того, як окремі індивіди або групи можуть подолати шлях у розв'язанні власних життєвих проблем.

Поняття «метод» прижилося у європейській соціальній роботі після Другої світової війни під впливом американських концепцій. У США до 60-х років ХХ ст. до методів соціальної роботи відносили індивідуальну, групову роботу, а також роботу в громаді. Вивчали ці методи незалежно один від одного, що відповідало їх історичному розвитку. Протягом наступних десятиліть унаслідок дискусій у Нідерландах і Швеції сформувалися нові підходи, у межах яких було розроблено психологічні моделі і терапевтичні техніки (клієнтцентро-

вана терапія спілкування, тренінг відносин, групова терапія).

У сучасній зарубіжній практиці, попри різноманітні дискусії, поширена класифікація методів на первинні (класичні, інноваційні) і вторинні. До *класичних первинних методів* зараховують індивідуальну підтримку, групову роботу, роботу в громаді, до *інноваційних первинних методів* — індивідуальну терапію, сімейну терапію, групову терапію; до *вторинних методів* — супервізію (наставництво та спостереження), планування, консультування, супровід практики, розвиток організації, менеджмент. Застосовують їх, як правило, при структурних змінах, коли індивідуальні процеси і розвиток перебувають ніби на другому плані. Засобами змін є дії, активна позиція і меншою мірою вербалізація.

Українські вчені класифікують методи соціальної роботи за такими ознаками:

— за напрямками і формами діяльності (організаційні, соціально-психологічні, соціально-педагогічні, соціально-медичні, соціально-економічні та ін.);

— за об'єктами соціальної роботи (індивідуальні, групові, в громаді);

— за суб'єктами соціальної роботи (методи, які застосовують окремі спеціалісти, колектив соціальної служби, орган управління соціальною роботою).

За іншою класифікацією, яка бере за основу специфіку роботи державних служб соціального захисту населення, розрізняють:

— соціально-економічні методи (впливають на матеріальні, моральні, національні, сімейні та інші соціальні інтереси і потреби клієнтів). До них належать натуральна і грошова допомога, пільги, компенсації і допомоги, догляд і побутове обслуговування тощо;

— організаційно-розпорядчі методи (орієнтовані на координацію взаємовідносин соціальної роботи з організаційною структурою соціальних служб). Їм властива безпосередність впливу, опора на нормативно-правові, регламентуючі акти. Організаційні методи впливають на роботу соціальних служб через положення та інструкції, розпорядчі — сприяють оперативному розв'язанню проблем, своєчасному уточненню завдань. До організаційно-розпорядчих методів належать регламентування, нормування та інструктування;

— психолого-педагогічні методи (характерною їх особливістю є безпосередня взаємодія з клієнтом через

механізм соціально-психологічної, педагогічної зміни його поведінки, самопочуття тощо). Такими методами є підтримка, надання інформації, роз'яснення, рекомендації тощо.

Іноді ведуть мову про такі методи соціальної роботи, як біографічний метод (з'ясування суб'єктивних аспектів громадського життя завдяки дослідженню особистих документів), консультування, моделювання.

Класифікація російського дослідника Сергія Тетерського охоплює:

1. Науково-дослідницькі методи (забезпечують отримання достовірної інформації, формування на її основі наукових теорій). До них належать організаційно-розпорядчі (регламентування, нормування, інструктування), психолого-педагогічні методи (переконання, соціальна терапія, сповідальний метод), метод соціального діагнозу, метод втручання в критичних випадках, метод роботи у громаді та метод роботи на вулиці.

2. Перетворювальні методи (засоби, прийоми професійного впливу соціального працівника на клієнта і його оточення). Вибір методів залежить від специфіки роботи соціальних служб. Здебільшого вони використовують комплекс методів, хоча можливе надання переваги якомусь одному з них. У практичній соціальній роботі інколи послуговуються поняттям «група послуг». Наприклад, служба соціальної підтримки сім'ї може надавати їй матеріальну допомогу (забезпечення дітей харчуванням, належних умов у помешканні; придбання обладнання для догляду за дитиною-інвалідом; придбання одягу, взуття для дитини; придбання насіння для городу та ін.), допомагати організаційно (сприяння працевлаштуванню, представництво інтересів на міжвідомчому рівні, контроль та інспектування, правове консультування), надавати психолого-педагогічні послуги (підтримка і моральне заохочення, навчання догляду за немовлям, сприяння в оволодінні методами виховання дитини, ведення домашнього господарства, розподіл сімейного бюджету, налагодження стосунків).

За переконаннями багатьох учених, доцільніше замість поняття «методи» послуговуватися ширшим за змістовою наповненістю поняттям «соціальні технології» — сукупність наукових знань, засобів, прийомів, методів, організаційних процедур, спрямованих на оптимізацію процесу впливу.

Серед технологій соціальної роботи виокремлюють загальні та спеціальні (прикладні).

До загальних технологій переважно відносять:

а) соціальну діагностику — процес наукового визначення і вивчення причинно-наслідкових зв'язків, ставлення індивіда до соціальних цінностей суспільства, з'ясування сутності соціальних проблем, що утворюють складну життєву ситуацію індивіда, родини, групи;

б) соціальну профілактику — роботу, спрямовану на попередження аморальної, протиправної, іншої асоціальної поведінки, виявлення негативного впливу на життя і здоров'я людей і запобігання такому впливу;

в) соціальну реабілітацію — відновлення порушених чи втрачених суспільних зв'язків, соціальних функцій, забезпечення відповідності індивідуальної та колективної поведінки загальновизначеним суспільним нормам і правилам;

г) соціальну корекцію — подолання чи послаблення вад психічного або фізичного розвитку дітей, порушення функції у дорослих;

ґ) соціальну терапію — допомогу на емоційному, когнітивному і поведінковому рівні у визнанні і розв'язанні клієнтом власних труднощів.

Деякі науковці до загальних технологій соціальної роботи відносять також: *соціальне забезпечення* (передбачена законодавством система матеріального забезпечення і обслуговування громадян у разі цілковитої або часткової втрати працездатності, у старості, а також членів сім'ї, які втратили годувальника; основними видами є: пенсія, допомога, пільги, утримання непрацездатних громадян у будинках для людей похилого віку й інвалідів тощо); *соціальне страхування* (матеріальне забезпечення громадян у разі безробіття, захворювання, нещасного випадку, а також у старості; формується за рахунок внесків до спеціально створених страхових фондів); *опіку і піклування* (особлива форма державної турботи про неповнолітніх дітей, що залишились без піклування батьків, та повнолітніх осіб, які потребують допомоги щодо забезпечення їх прав та інтересів). Проте ці технології збігаються з напрямками соціальної політики й здебільшого не передбачають участі в них соціальних працівників.

Спеціальні (прикладні) технології соціальної роботи у своїй основі становлять певні технологічні процедури надання допомоги соціально вразливим групам суспільства. Масив прикладних технологій утворюють:

а) соціальна робота з конкретними групами клієнтів — безробітними громадянами; з особами девіантної поведінки; з особами, що мають психічні розлади або розумову відсталість; з людьми похилого віку; людьми, які мають функціональні обмеження; з дітьми-сиротами і тими, хто залишився без батьківського піклування; з бездомними та безпритульними тощо;

б) прикладні технології соціальної роботи в пенітенціарних (виправних) установах, армії, на виробництві, за місцем проживання та ін.;

в) вирішення соціально-етнічних проблем.

Соціальні технології поділяють також на інноваційні (спрямовані на впровадження нововведень) і рутинні.

Термін «соціальна технологія» певною мірою відображає процес стандартизації («машинізації») майже всіх сфер суспільного життя під впливом науково-технічного прогресу, інформатизації суспільства. У зв'язку з цим вживання у соціальній роботі словосполучення «соціальні технології» викликає певні застороги, оскільки технологія передбачає набір стандартних процедур, послідовність операцій тощо. А соціальна робота за своєю суттю далека від раціонального процесу із задалегідь заданим порядком роботи, заснованим на стандартних, одноманітних процедурах і операціях, які не передбачають творчого, індивідуального підходу до кожного випадку. У ній немає рецептів і універсальних порад, а опанування навичками і знаннями відбувається переважно в процесі практичної діяльності, часто на власному досвіді. Соціальний працівник, який глибоко усвідомлює мету, призначення, значущість своєї діяльності, мусить завжди добирати адекватні конкретній життєвій ситуації, часто унікальні методи роботи, уникаючи будь-якої «шаблонізації».

Стратегії втручання у соціальній роботі

Незалежно від ролей, які виконують соціальні працівники у різних службах та організаціях, їхні дії є не випадковими, а підпорядкованими певній стратегії втручання.

Стратегії втручання — загальні підходи до процесу надання допомоги, якими послуговуються соціальні працівники у своїй повсякденній діяльності.

Серед українських дослідників побутує думка, що до стратегій втручання вдаються у ситуаціях, за яких клі-

ент не погоджується або неспроможний самостійно розв'язувати свої проблеми. Однак такий погляд нецілком відповідає суті соціальної роботи.

Стратегії втручання мають на меті допомогти індивідам змінити своє життя, поліпшити середовище, в якому вони функціонують.

Стратегії втручання поділяють на такі типи (табл. 3.2):

— пряме втручання (безпосереднє надання послуг тим, хто їх потребує);

— втручання, спрямоване на зміну системи (дії щодо створення, підтримання або зміни інституцій, які надають послуги клієнтам);

— комбіноване (проміжне) втручання (втручання, за якого використовують елементи прямого втручання і втручання, спрямованого на зміну системи).

Таблиця 3.2

Стратегії втручання у соціальній роботі

Пряме втручання	Комбіноване (проміжне) втручання	Втручання, спрямоване на зміну системи
<ul style="list-style-type: none"> — догляд; — ведення випадку; — соціально-психологічне консультування; — навчання/наставництво; — зміна поведінки 	<ul style="list-style-type: none"> — фасилітація; — вулична робота; — активізація/мобілізація; — представництво і захист інтересів; — консультування; — допомога іншим фахівцям 	<ul style="list-style-type: none"> — планування; — адміністрування; — збирання даних та управління ними; — оцінювання/дослідження;

Усі ці стратегії є рівнозначними й однаково важливими. Вони певною мірою тотожні уявленням про ролі соціальних працівників, методам соціальної роботи (згідно з класифікацією, що розглядає первинні та вторинні методи). Використовують їх на різних рівнях соціальної роботи.

Стратегії прямого втручання. Суть їх полягає у тому, щоб підвищувати здатність клієнта до подолання труднощів, розв'язання проблем, сприяти його розвитку. Такими стратегіями є догляд, ведення випадку, соціально-психологічне консультування, навчання (наставництво), зміна поведінки.

Догляд. Передбачає він забезпечення соціальними працівниками підтримки тих, хто не може самостійно розв'язувати свої проблеми, задовольняти особистісні, передовсім базові (вітальні) потреби, не здатен до самообслуговування. Здійснюється переважно у формі надомного соціального обслуговування і соціального обслуговування в резидентних (стаціонарних) закладах. На такій стратегії побудоване надання в Україні більшості послуг у територіальних центрах для людей похилого віку та інвалідів, будинках для людей похилого віку тощо. Догляд може бути і тимчасовим, коли родині, що здійснює постійний догляд, потрібен перепочинок.

Ведення випадку. Ґрунтується на застосуванні тих комплексних моделей соціальної роботи (психосоціальної, кризового втручання та ін.), які передбачають налагодження тривалих стосунків, корекцію становища клієнта через його розвиток і забезпечення доступу до ресурсів. Соціальний працівник у такому разі відповідальний за оцінювання потреб клієнта, організацію і координацію надання необхідних послуг іншими спеціалістами.

За такою стратегією працюють куратори в хеседах (благодійних організаціях єврейських громад України), які відповідають за оцінювання потреб і матеріальних умов тих, хто звертається по допомогу, визначають послуги, на які вони мають право, координують надання послуг конкретному клієнтові, відстежують їх якість і зміни у становищі клієнта. У службах підтримки сім'ї, створених при центрах соціальних служб для молоді, соціальний працівник зазвичай опікується 10—15 родинами, оцінює проблеми і потреби кожної з них, розробляє індивідуальні плани роботи, які містять програми допомоги кожній родині, щоквартально звітує перед відповідним центром щодо його виконання.

Соціально-психологічне консультування. Спирається на психологічні або комплексні моделі соціальної роботи і стосується різноманітних проблем клієнтів. Наприклад, соціальний працівник, допомагаючи сім'ям, у яких хтось із членів має проблеми психічного здоров'я, заохочує його співпрацю із сім'єю, допомагає усім, хто до неї причетний, справитися зі своїми почуттями, врегулювати сімейні стосунки, визначити стилі поведінки, посилити незалежність, підтримати баланс влади. Цією стратегією обслуговуються й під час консультування

жінок, які стали жертвами насильства. Від працівників у громаді ця стратегія вимагає обговорення ідеї чи проблеми з людиною або групою, вислуховування їх скарг, підтримання контакту із членами групи, які зазнають труднощів у своєму житті і не можуть регулярно відвідувати зібрання групи.

Навчання/наставництво. У соціальній роботі воно спрямоване на набуття клієнтом практичних і соціальних навичок, поновлення втрачених або компенсування їх шляхом поновлення інших, запобігання втраті існуючих навичок внаслідок соціальної ізоляції і практичної залежності від інших. Наприклад, у взаємодії з розумово відсталими дітьми соціальний працівник, перебираючи на себе роль тренера/вчителя навичок, допомагає їм набутти і закріпити необхідні для щоденного життя практичні, соціальні навички: навички самообслуговування, самогігієни, самодогляду, прання, користування побутовими приладами, приготування їжі, використання транспорту, планування часу, поведінки в типових побутових ситуаціях, прийнятної міжперсональної поведінки під час спілкування, звернення за необхідності по допомогу до фахівця тощо. А от соціальні працівники служб підтримки сім'ї допомагають молодим батькам, які свого часу виховувалися в інтернатах і не мають господарського досвіду, в оволодінні навичками догляду за немовлям, виховання його, ведення домашнього господарства, розподілу сімейного бюджету, обробітку городу.

Роль тренера/вчителя навичок можуть перебирати на себе як соціальні працівники, котрі допомагають конкретним людям чи групі людей, так і працівники у громаді. Ключовим моментом ролі вчителя соціальних умінь, яку можуть виконувати працівники у громаді, є заохочення індивідів до розвитку власних здібностей і навичок, набуття нових знань і умінь. Це навчання може відбуватися у процесі організованого на засіданні групи взаємообміну між її учасниками, рольової гри або спостереження, а також на спеціальних заняттях. Нові уміння можна набувати і в спільній роботі об'єднаних у групу індивідів над конкретним завданням, у взаємному спілкуванні, а також унаслідок отримання порад від фахівців. Сприяють обміну знаннями, аналізу власного досвіду й отриманої інформації зі специфічних тем громадського життя і неформальні обговорення, семінари. Працівникам у громаді важливо забезпечити умови ін-

дивідам для взаємообміну інформацією, знаннями, досвідом, що вселятиме їм упевненість у собі, у власній здатності самостійно подолати свої проблеми.

Зміна поведінки. Вона може бути пов'язана з реалізацією профілактичних програм, програм раннього втручання (соціальний працівник починає працювати з дитиною, як тільки у неї виявлено певні проблеми) тощо. Наприклад, при складанні соціально-психологічних реабілітаційних програм для людей, які вживають психоактивні речовини, можна використовувати психодинамічні, когнітивно-біхевіористські, гуманістично-екзистенційні та інші теоретичні підходи й моделі, кожна з яких пропонує техніки зміни поведінки.

Стратегії комбінованого (проміжного) втручання. Їх метою є налагодження контактів між клієнтами і системами, з якими вони взаємодіють і які надають їм ресурси, послуги, можливості. До них належать: фасилітація, вулична робота, активізація/мобілізація, представництво і захист інтересів, консультування, допомога іншим фахівцям.

Фасилітація. Передбачає надання соціальними працівниками допомоги групам у вираженні своєї потреби, ідентифікації (з'ясуванні) своїх проблем, розробленні і реалізації стратегії їх розв'язання. Фасилітатор допомагає об'єднаним у групи клієнтам виробити у собі здатність ефективно долати проблеми, розвинути навички лідерства і розуміння інших, зміцнити впевненість у собі.

Цю стратегію втручання використовують у роботі з громадою за необхідності допомогти людям організувати допомогу самим собі. Орієнтуючись на концепцію «людина в оточенні» (в якій значна увага приділяється соціальному середовищу клієнта та його праву «унікально» жити, якщо воно не порушує прав інших людей), соціальні працівники допомагають клієнту «навчитися жити» у громаді, прилаштовуватися до її соціальної інфраструктури та можливостей.

Вулична робота. Спрямована на встановлення контакту з клієнтами, які не є користувачами існуючих служб, послуг, з певних причин важкодоступні для соціальних служб, закладів системи охорони здоров'я. Вона полягає в донесенні профілактичної інформації до потенційних клієнтів у місця, в яких вони збираються, проводять час. Найефективнішою її формою є робота за принципом «рівний — рівному» (залучення наставни-

ків одного віку і однакового походження для передавання просвітницьких послань цільовій групі), що сприяє використанню індивідуального досвіду, формуванню індивідуального підходу до кожного клієнта програми.

Активізація/мобілізація. Має на меті залучення людей до дій щодо розв'язання соціальних проблем певної вразливої групи чи громади. Йдеться про соціальні дії і лобіювання інтересів — техніки, яку найчастіше використовують під час роботи у громаді. Важливими складовими цієї стратегії є організація груп само- та взаємодопомоги, навчальних гуртків, освітніх товариств, які є ефективними засобами підвищення свідомості.

Представництво і захист інтересів клієнтів. Ці стратегії поширені в індивідуальній соціальній роботі. Вони передбачають цілеспрямовану діяльність щодо представництва прав та інтересів клієнта або групи громадян, участь у переговорах від їхнього імені, захист їхніх юридичних інтересів, в т. ч. в суді, якщо в цьому є необхідність. До них вдаються, якщо існуючі служби або інституції не зацікавлені у наданні послуг і вирішенні питань клієнта, демонструють негативне ставлення до нього.

Консультування. Є комбінованою стратегією, реалізуючи яку експерт допомагає консультованому (іншому соціальному працівнику) ефективніше надавати послуги клієнтові завдяки збагаченню, модифікації знань, навичок, ставлень, поведінки. Консультант забезпечує керівництво, управління агенціями та організаціями своїми порадами, пропозиціями щодо підвищення ефективності роботи служб, надання послуг.

Допомога іншим фахівцям. Це стратегія, за якої соціальні працівники консультують не тільки своїх менш кваліфікованих колег, а й представників інших професій. Наприклад, у Великобританії вони консультують суддів і слідчих під час оцінювання соціального функціонування правопорушника і соціально-корекційних можливостей конкретного різновиду нев'язничого покарання.

Стратегії втручання, спрямовані на зміну системи. Стратегії цього типу зосереджуються на системах, з якими клієнти вступають у взаємодію. Вони передбачають підтримку і вдосконалення системи соціального захисту, забезпечення ефективного і гуманного надання соціальних послуг. Соціальні працівники, чия діяль-

ність пов'язана з аналізом політики і розвитком систем, покликані ініціювати зміни у статутах соціальних служб і соціальній політиці. До стратегій цього типу відносять планування, адміністрування соціальних закладів, збирання даних і управління ними, оцінювання/дослідження.

Планування. Воно є невід'ємною складовою всіх стратегій. Відповідальні за його здійснення соціальні працівники більшість свого робочого часу витрачають на дослідження, моніторинг, оцінювання програм діяльності. У невеликих соціальних службах до планування можуть бути залучені усі співробітники.

Адміністрування соціальних закладів. Здійснюють його досвідчені керівники, які аналізують ефективність, оперативність (своєчасність) надання послуг, контролюють працівників, надаючи їм професійну підтримку. Цю стратегію може використовувати кожен працівник, який відповідає за реалізацію конкретної соціальної програми. Навіть якщо програму буде спрямовано на обмежене коло клієнтів, її виконання потребуватиме написання звітів, підтримання ділового листування, організації роботи, навчання персоналу, підтримання приміщення в належному стані тощо.

Збирання даних та управління ними. Ця стратегія необхідна для оптимального консультування клієнтів, представництва їхніх інтересів, використання інших стратегій втручання. Робота може полягати у відстеженні змін до законів і письмовій інтерпретації складних юридичних норм; підготовці інформаційних роздаткових матеріалів, які б розкривали, наприклад, права клієнтів на отримання послуг чи допомоги; веденні бази даних організацій, які можуть надавати послуги клієнтам; веденні інформаційної веб-сторінки.

Оцінювання/дослідження. У практиці соціальної роботи воно передбачає вивчення літератури за певною тематикою, оцінювання результатів здійсненого втручання, визначення якості соціальних програм, вивчення суспільних потреб у запровадженні конкретних соціальних послуг. Дослідницький елемент у роботі соціальних служб є доволі значним, він відіграє важливу роль у плануванні роботи, наданні послуг, використанні ресурсів. Навіть формально не залученим до дослідження соціальним працівникам доводиться збирати статистичні дані, інтерв'ювати клієнтів, писати звіти про надані послуги.

На практиці часто трапляється, що кожна соціальна служба чи система соціальних закладів на власний розсуд обирає й називає свої стратегії. Наприклад, стратегію догляду іноді називають «соціальним патронажем», «доглядом на дому», «соціальним супроводом», «медико-соціальним обслуговуванням» тощо. Поширеною є практика, за якою соціальні працівники спеціалізуються на одній із стратегій (вуличній роботі, оцінюванні та дослідженні тощо). Проте працівник може застосовувати в своїй роботі різні стратегії, «переключатися» з одного типу на інший. Наприклад, соціальний працівник, який відповідає за роботу зі студентами з обмеженими функціональними можливостями, може впродовж дня:

- відвідати гуртожиток, вивчити потрібні документи й зустрітися з проектантом нової системи сигналізації в гуртожитку, де мешкають такі студенти (стратегія планування);

- переглянути результати опитування студентів стосовно взаємодії з викладачами під час занять і провести дискусію з новими викладачами щодо особливостей навчання студентів із обмеженими функціональними можливостями (фасилітація, сприяння роботі групи);

- обговорити зі студентом, у якого погіршився стан здоров'я, доцільність припинення навчання в університеті (соціально-психологічне консультування).

Вибір стратегії втручання залежить від загального підходу, якого дотримується соціальна служба, та індивідуальної ситуації клієнта. Лише ретельне виявлення проблем, потреб та очікувань клієнтів, обставин, що спричинили їх, є передумовою концентрації на найактуальніших завданнях і вибору найпродуктивнішої для конкретної ситуації стратегії.

Попри те що стратегії мають різне призначення, у межах кожної з них соціальним працівникам доводиться: збирати, зберігати та поширювати інформацію; вести переговори; укладати контракти (угоди), оцінювати проблеми; налагоджувати довірливі стосунки; відпрацьовувати і впроваджувати плани дій; оцінювати результати роботи. Послідовність цих етапів залежно від обставин може змінюватися, однак зацікавлений у результативній діяльності соціальний працівник не зможе прогнозувати їх.

Виникнення нових стратегій (методів, технологій) соціальної роботи зумовлене змінами соціальних відно-

син, які в кожному суспільстві відображають конкретно-історичну специфіку його розвитку. А різні тлумачення прийомів і способів діяльності соціальних працівників (методів, технологій, рівнів, стратегій) свідчать про незавершеність їх наукового осмислення і структуризації, що потребує подальших спеціальних досліджень, інтегрування їх результатів у цілісну методологію соціальної роботи.

Рівні соціальної роботи

Соціальна робота є структурно складним феноменом, який реалізується на мікрорівні (індивідуальна робота), мезорівні (групова робота) і макрорівні (робота в громаді), що відповідає класифікації її методів за об'єктами соціальної роботи. На кожному рівні використовують відповідні моделі, методи, стратегії і техніки втручання. Іноді ці рівні називають формами соціальної роботи. Поділ соціальної роботи на індивідуальну, групову і роботу в громаді дає змогу зорієнтуватися, на якому рівні, з яким клієнтом вона здійснюється незалежно від ролей соціальних працівників і послуг, які вони надають.

Індивідуальна соціальна робота. Завдання її полягає у розв'язанні проблем клієнта шляхом надання йому підтримки, заохочення до аналізу власних труднощів і подолання їх. Відбувається як робота з конкретним випадком, з конкретним клієнтом. Вона є однією з найпоширеніших форм діяльності соціальних працівників і реалізується у різних модифікаціях.

Індивідуальна робота — надання допомоги індивідам і сім'ям у розв'язанні психологічних, міжособистісних, соціоекономічних проблем шляхом взаємодії з ними.

Соціальні працівники в індивідуальній роботі можуть використовувати консультування, втручання в кризу, представництво інтересів, брокерство соціальних послуг тощо. Аналізуючи конкретну ситуацію чи проблему, вони фокусують свою увагу на людині, яка опинилася у складній ситуації.

Індивідуальна робота відкриває шлях до пізнання й практичного використання особливостей розвитку, фізичного і духовного стану, рівня підготовки, інтересів і

потреб, життєвого досвіду клієнта. Вона ґрунтується на результатах систематичного вивчення життєдіяльності, соціальної активності, працездатності, запитів та інтересів клієнтів.

Започаткували її «дружні візитери» благодійних організацій США і Канади, які на початку ХІХ ст. відвідували вдома бідних людей для встановлення особистих контактів. Наукове обґрунтування цей метод отримав у праці Мері Річмонд «Соціальні діагнози», яка набула популярності на початку ХХ ст. Соціальна допомога у цьому контексті тлумачилась як комбінація заходів, спрямованих на зміну індивіда і соціального середовища. Ця комбінація може бути реалізована завдяки використанню прямого (безпосереднього) і непрямого (опосередкованого) методів, які доповнюють один одного. *Прямий (безпосередній) метод* полягає у прямому впливі на клієнта задля його залучення до вироблення і прийняття рішень (через пропозиції, поради, умовляння, раціональні дискусії); *непрямий (опосередкований)* — у впливі на його життєву ситуацію шляхом зміни соціального оточення. Згодом ці підходи обумовили розвиток двох основних напрямів теорії соціальної роботи (психологічного і соціологічного) і відповідних стратегій втручання. У сучасній практиці типовий процес такої роботи складається із оцінки реальної ситуації; визначення потреби, прагнень клієнта; конкретних дій для досягнення результатів. Межі етапів можуть бути розмитими, оскільки клієнт живе в реальному соціальному середовищі і в процесі взаємодії зі спеціалістом може використовувати природні методи самопомоги.

Ідея індивідуальної роботи чи не найповніше відповідає ключовим цінностям соціальної роботи, відповідно до яких кожна людина є продуктом унікальних обставин.

Групова соціальна робота. Основою її є положення про те, що група сприяє пізнанню індивідом себе, свого досвіду, можливостей. У груповій взаємодії ефективно функціонує зворотний зв'язок щодо його поведінки, сприйняття іншими людьми тощо. Сутність групової роботи полягає у пріоритеті спілкування з іншими людьми, які мають спільний досвід. Не обов'язково цей досвід має бути спільною проблемою для цих людей, але у соціальній роботі здебільшого трапляється саме так. В

організованих групах можуть бути різноманітні цілі і форми роботи, однак усі вони мають спільне — взаємодію між людьми, об'єднаних спільними інтересом, потребою, справою, проблемою тощо.

Групова соціальна робота — форма соціальної роботи, у процесі якої відбувається надання допомоги клієнту через групові форми взаємодії, передавання групового досвіду для розвитку його фізичних і духовних сил, формування соціальної поведінки.

Особливість соціальної групової роботи полягає у формуванні передумов, за яких клієнти соціальної роботи стають більш незалежними й ініціативними у прийнятті рішень стосовно важливих проблем свого життя, виявляють відповідальність за зміни, які з ними відбуваються. Ключовими цілями соціальної групової роботи є створення групового клімату, в якому індивіди почувають себе достатньо впевненими для обміну досвідом розв'язання проблем, підтримання ініціативи своїх колег, розвитку навичок спілкування, усвідомлення власної цінності, відновлення самоповаги.

На початку ХХ ст. було обґрунтовано соціально-психологічну основу групової роботи, яка змінила медичну. Авторство ідеї групової роботи належить австрійському психологу Альфреду Адлеру (1870—1937), котрий надавав великого значення соціальному контексту, в якому перебуває особистість. Він започаткував групу соціальної роботи, створивши центри групових соціальних занять для простих людей, хворих на алкоголізм, з невротичними проблемами, а також дитячі терапевтичні групи.

Значний внесок у розвиток групової психотерапії зробив німецько-американський психолог Курт Левін (1890—1997), описавши процеси, які відбуваються у групі, взаємодію між її учасниками, етапи розвитку групи (групову динаміку). Однак засновником групової психотерапії вважають американського психіатра і психолога Джекоба Морено (1892—1974). Він запропонував такі методи групової роботи: *соціометрія* — вивчення міжособистісних стосунків у малих групах шляхом аналізу виборів, які здійснюють учасники групи за певним критерієм; *психодрама* — моделювання життєвих ситуацій, в яких учасники групи виступають у ролі акторів і глядачів, що сприяє усуненню неадекватних емоційних реакцій.

Групова робота спершу набула поширення в рекреаційних центрах, молодіжних організаціях, у яких соціальні працівники допомагали індивідам розвинути лідерські якості, зміцнити впевненість у собі, вдосконалити навички. В останні десятиліття техніки групової роботи почали використовувати за межами рекреаційних закладів. Наслідком деінституціалізації (відмови від великих стаціонарних закладів і створення мережі нестаціонарних соціальних служб за місцем проживання) послуг для людей з проблемами психічного здоров'я та з функціональними обмеженнями стало активне функціонування невеликих, зосереджених у громаді соціальних програм. На цій хвилі розгорнулося створення соціальних клубів для колишніх пацієнтів психіатричних відділень лікарень, для в'язнів, у яких завершується термін відбуття покарання, групових будинків для молодих людей, котрі скоїли правопорушення. Групове втручання використовують денні центри щодо дітей дошкільного віку, так само як і денні програми щодо людей похилого віку і людей із функціональними обмеженнями. За цим принципом відбулося становлення руху самодопомоги і соціальних рухів на захист прав дискримінованих груп, що спричинилося до виникнення численних груп взаємопідтримки.

На пожвавлення інтересу до соціальної групової роботи вплинув і розвиток теорії систем, прихильники якої закликають працювати, наприклад, не з одним «проблемним» членом родини, а з усією сім'єю як малою групою, розглядаючи її системоутворювальні зв'язки.

Розвиток групової роботи відбувався у напрямі від ідеї лікування клієнтів до ідеї їхнього особистісного розвитку, поліпшення соціального становища. Історичною основою соціальної групової роботи є ініціативи громадян щодо вирішення своїх проблем; гуманістична групова терапія і психотерапія; групова соціальна робота під керівництвом професійних соціальних працівників. Вона охоплює будь-яку систематичну, програмовану, регулярну активність групи людей, які поділяють спільні інтереси або мають спільні проблеми, з метою досягнення певних цілей.

Соціальна робота в громаді. Суть її полягає у взаємодії соціальної служби, соціального працівника з представниками різних груп, організацій, місцевими жителями щодо розвитку соціальних зв'язків у місцевій гро-

маді, організації системи взаємодопомоги і кооперації певної групи людей, розроблення, впровадження та оцінювання ефективності різних соціальних програм, пов'язаних з потребами чи інтересами населення.

Роботу в громаді переважно розглядають як процес допомоги в її самовдосконаленні. Метою такої діяльності є активне залучення людей до розв'язання проблем у громаді, які впливають на їхнє життя. Зосереджується вона на стосунках між індивідами, групами та інституціями, котрі визначають щоденне життя громади. При цьому вважається, що громадою є спільність людей, об'єднаних певними умовами (місце проживання, етнічна належність, спільні цінності, соціальна проблема, захоплення та ін.), мережею взаємин, готовністю до колективних дій, сформованою ідентичністю (відчуттям належності до громади й лояльності до неї).

Соціальна робота в громаді — процес розвитку колективного й індивідуального досвіду, який відбувається у територіальних громадах і громадах за інтересами.

Спрямований цей процес на роботу з громадами, які перебувають у складному становищі, щодо колективного з'ясування ними своїх потреб і прав, визначення і досягнення цілей за поваги до потреб і прав інших.

Робота в громаді відрізняється від інших рівнів (методів) соціальної роботи передусім тим, що клієнтом її є не індивід чи мала група, а мешканці територіальної громади чи об'єднання за інтересами. Здійснення її може відбуватися за використанням тактик, які нецільні або неефективні на інших рівнях. Так, тільки на цьому рівні соціальні працівники можуть вдаватися до лобіювання (робота з засобами масової інформації, проведення масових акцій, демонстрацій, налагодження відносин і співпраця з місцевими органами влади та органами місцевого самоврядування тощо).

Зародження ідей роботи в громаді пов'язане із рухом сел'яментів у США (особливих мікрорайонів міст — кварталів, районів, будинків, де мешкали переважно емігранти), який почався наприкінці XIX — на початку XX ст. У 60-ті роки XX ст. у цій країні почали практикувати модель роботи в громаді, пов'язану з акціями протесту (страйки проти підвищення квартплати, виступи проти атомної війни, рух за громадянські права меншин тощо). Усе це відбувалося на тлі дискусій

щодо характеру цієї діяльності, яку інколи прирівнювали до профспівкової, політичної, але аж ніяк не до соціальної. Наприкінці 60-х років зусилля щодо організації громад почали розглядати в контексті фахової соціальної роботи. Теоретично розв'язати цю проблему вдалося завдяки новому формулюванню загального визначення соціальної роботи, запропонованому Національною асоціацією соціальних працівників США, яка тлумачить соціальну роботу як систему цінностей, цілей, санкцій, знань і методів. Було також проголошено, що соціальне планування та організація громад спираються на цінності практичної соціальної роботи і сприяють реалізації її загальних цілей. Нові формулювання мети, цінностей, правових меж соціальної роботи не тільки розширювали погляд на проблеми клієнта, а й збагачували розумінням, що їх розв'язання потребує використання різних методів, зокрема роботи в громаді.

Одночасно поживавлювався інтерес до цієї діяльності і в Європі. Одними з перших зацікавилися можливостями роботи у громадах католицькі та євангелістські священники, а також політики лівої орієнтації в Німеччині. Священнослужителі вбачали в ній ефективний чинник залучення до релігійних громад маргінальних груп, політики — один із чинників вирішення нагальних соціальних проблем «знизу». У 70-ті роки ХХ ст. соціальну роботу в громаді спрямовували насамперед на «групи ризику» — бездомних, іноземних робітників, засуджених, інвалідів, малолітніх правопорушників.

В індустріалізованих країнах ідея громади і роботи в громаді прислужилася відродженню принципів демократії, переорієнтації політики на соціальні реформи. Багато соціальних реформаторів розглядають таку діяльність як шлях справедливого перерозподілу соціальних ресурсів на користь груп, які перебувають у проблематичному становищі. Завдяки цьому робота в громаді набула нових ознак, які дають підстави вважати її однією з форм політичної активності.

Отже, соціальна робота на різних рівнях реалізації передбачає задіяння відповідних організаційних, виховних, психологічних інструментів задля ефективного подолання невлаштованості у соціальному бутті індивідів, груп, громад (табл. 3.3).

Таблиця 3.3

Відмінності між рівнями соціальної роботи

Рівні / Характеристика	Індивідуальна робота	Групова робота	Робота в громаді
Як організовано роботу?	Організація роботи індивідуально з клієнтом	Організація роботи з людьми, об'єднаними в групу	Організація роботи всередині громади і в зовнішньому її середовищі (із владними структурами)
На яких проблемах зосереджено роботу?	Зосередженість на психологічних і соціальних проблемах особи	Зосередженість роботи на психологічних, соціальних проблемах групи людей	Зосередженість зусиль на соціальних проблемах громади
Які ресурси вивчаються?	Вивчення прихованих ресурсів індивіда	Вивчення ресурсів групи, здатних допомогти вирішити індивідуальні проблеми кожного її члена	Вивчення ресурсів громади для вирішення спільних проблем
На що спрямовано зусилля?	Спрямування зусиль на мобілізацію особистих властивостей клієнта для розв'язання його проблем	Спрямування зусиль на інтеграцію членів групи для вирішення певної проблеми або на використання терапевтичного ефекту групи	Спрямування зусиль на згуртування осіб, які належать до громади для розв'язання спільних проблем

Наприклад, дитина з розумовою відсталістю потребує постійного догляду, через що її мати не матиме змоги працювати, у неї не залишатиметься часу і для відпочинку. За таких умов неминучими є зниження доходів у сім'ї, проблеми у подружніх стосунках. У зв'язку з цим індивідуальну роботу з жінкою доцільно спрямовувати на пошук нею альтернатив розв'язання проблеми. Очевидно, такими альтернативами можуть бути зміна своєї поведінки (з чоловіком, рідними), з'ясування подруж-

ніх стосунків, заохочення приділяти час собі, відпочивати тощо. Можливе звернення по допомогу до інших установ (наприклад, до денних центрів з догляду за дитиною), пошук доглядальниці тощо.

Групова робота з жінкою може стосуватися навчання її у групі впевненості в собі, навичок ефективного спілкування. Група самодопомоги може стати джерелом підтримки жінки, у якій вона знайде нових знайомих, друзів, зможе поділитися своїми проблемами, отримати пораду або й практичну допомогу. Крім того, завдяки зворотньому зв'язку вона дізнається про сприйняття її іншими людьми, зможе скоригувати свою поведінку.

Розв'язання цієї проблеми методом роботи в громаді може бути спрямоване на залучення місцевих жителів до догляду за дітьми з розумовими вадами (створення волонтерської програми), на активізацію матерів для надання допомоги одна одній або на відкриття денного центру, клубу, школи, реабілітаційного центру для дітей з розумовими вадами. Для цього необхідна взаємодія з державними органами влади, можливо — тиск на них, лобювання інтересів цієї групи населення, що передбачає навчання жінок боротьби за свої права і права своїх дітей.

Усе це свідчить про те, що робота в громаді потребує значно ширшого погляду на розв'язання проблеми, ніж індивідуальна чи групова. Вона чіткіше і радикальніше спрямована на зміну ситуації, з якою пов'язані труднощі у житті людини, а не лише на зміну власних якостей, здобуття навичок, адаптацію до середовища.

Соціальне самопочуття, поведінку людини, виникнення в її житті проблем, як правило, зумовлюють різні фактори, тому і соціальна робота спрямована на поєднання різних форм і методів.

Запитання. Завдання

1. З чим Ви пов'яжете існування різних підходів до визначення процесу соціальної роботи?
2. У чому полягають сутність і особливості методів соціальної роботи?
3. Яка класифікація методів соціальної роботи є найраціональнішою? Обґрунтуйте свій вибір.

4. Обґрунтуйте чи спростуйте вмотивованість тверджень про технології соціальної роботи.

5. У чому полягає відмінність між групами стратегій втручання в соціальній роботі?

6. Уявіть, що Ви допомагаєте матері, у якої дитина з розумовою відсталістю. Які стратегії втручання в такому разі доцільні?

7. Чим відрізняється соціальна робота з людьми похилого віку на різних рівнях (індивідуальному, груповому, в громаді)?

Теми рефератів

1. Процес соціальної роботи як динамічне явище.
2. Методи соціальної роботи як прийоми діяльності соціальних працівників.
3. Класичні та інноваційні методи соціальної роботи.
4. Переваги та обмеження трьох рівнів соціальної роботи — індивідуального, групового, роботи в громаді.
5. Особливості стратегій втручання в соціальній роботі.
6. Складові діяльності соціального працівника у контексті конкретної стратегії втручання.

3.2. Вимоги до соціального працівника

Соціальна робота відкриває простір для самореалізації тим, хто вміє співчувати, розуміти проблеми інших людей, допомогти їм жити гідно, попри фізичні обмеження, душевний злам чи життєву кризу. Для практичної діяльності в соціальній роботі потрібні також й інші якості та здібності, які значною мірою формуються в процесі оволодіння професією і визначаються специфікою завдань, зміст яких обумовлює спеціалізація соціальних працівників.

Набір знань, умінь, якостей фахівця із соціальної роботи може варіюватися залежно від специфіки особистості і соціально-психологічних умов, професійного самовизначення і навчання. Проте існують і базові вимоги до компетентності, трудової поведінки, моральних принципів соціальних працівників, без дотримання яких неможливе повноцінне досягнення цілей, завдань соціальної роботи, ефективна діяльність, спрямована на досягнення соціальної справедливості, забезпечення соціальних змін.

Ідеальний образ соціального працівника

Ефективність соціальної роботи залежить не тільки від рівня підготовки фахівця, його знань і досвіду, а й від особистісних характеристик, якостей, світоглядної сфери і життєвої позиції. Соціальний працівник повинен виробити для себе певну систему цінностей, яка має узгоджуватися із сутністю і змістом соціальної роботи, суспільними нормами і традиціями тощо. Більшість клієнтів вважає, що краще їх зрозуміє людина, яка має професійний і життєвий досвід, вміє проїнятися почуттями співрозмовника.

Соціальний працівник має справляти приємне враження зовнішнім виглядом, старанністю у створенні умов для поліпшення самопочуття інших людей. Йому доводиться вступати у взаємовідносини з представниками різних соціальних груп і професій, впливати на інших. Тому він повинен дбати про позитивне ставлення до нього, про те, щоб бути зрозумілим. На індивідуальне ставлення до конкретного фахівця опосередковано впливає суспільний престиж професії, тобто громадська думка.

З огляду на це в сучасному теоретичному обґрунтуванні соціальної роботи особливе місце посідають питання, пов'язані з формуванням позитивного іміджу соціальної роботи та образу, взірця, моделі соціального працівника. Наявність загальноприйнятого взірця дає змогу фахівцям сприймати його як еталон, на який слід орієнтуватися в щоденній діяльності.

Ідеальний образ соціального працівника висвітлює різнобічні аспекти міждисциплінарного характеру професії, складність і глибину взаємозв'язків, які виникають у процесі надання соціальної допомоги і підтримки. Складовими такого образу є:

— кваліфікаційні вимоги до спеціалістів різних рівнів (знання, навички, вміння, функції);

— психолого-педагогічна готовність до оволодіння професією (обізнаність із специфікою професії, її сутністю, рівень мотивації);

— особистісні якості, що зумовлюють професійне призначення спеціаліста (позитивна життєва спрямованість, дотримання етичних норм, цінностей, установок, риси характеру, що відповідають місії та завданням соціальної роботи).

На формуванні ідеального образу соціального працівника позначаються такі аспекти практичної діяльності:

— фаховий портрет практичних соціальних працівників (їх сильні та слабкі сторони, професійні труднощі і ризики, професійна безпека, позитивний життєвий досвід у збереженні власної сім'ї, духовний досвід);

— поширені серед практиків ролі соціальних працівників;

— суспільна позиція соціальних працівників у створенні умов для допомоги та підтримки людей, які опинилися в складних життєвих ситуаціях;

— налагоджена система супервізії (наставництва), яка допомагає соціальним працівникам краще долати труднощі й виконувати свої функції.

Соціальна робота належить до важких у фізичному та психологічному плані професій, оскільки соціальні працівники мають справу із складними і сумними сторонами людського життя. Таку роботу супроводжує надмірна втрата психічної енергії, що спричинює втому й емоційне виснаження. Процес соціальної роботи не завжди буває успішним і результативним, працівники зазнають невдач, переживають розчарування, набувають негативного досвіду. За таких умов наявність ідеального образу орієнтує на той високий професійний рівень, досягнення якого є метою справжніх фахівців.

Фахові вимоги до соціального працівника

Сучасний соціальний працівник — це фахівець у галузі соціальної інженерії і соціальних технологій. Як соціолог і педагог, він має глибоко знати правові, моральні, психологічні регулятори життєдіяльності людей, має бути здатним і готовим прийти їм на допомогу, надавати їй кваліфіковано, доброзичливо і терпеливо. Незалежно від конкретних умов професійної діяльності фахівець із соціальної роботи повинен:

— знати теоретичні й методологічні засади соціальної роботи, її історичні корені, традиції, вітчизняний і зарубіжний досвід, сучасні завдання, методи організації соціального захисту населення;

— мати навички соціально-психологічного і ситуаційного аналізу, діагностики умов і рівня життєдіяльності різних соціальних категорій і груп населення;

— уміти проводити соціологічні дослідження, прогнозувати розвиток соціальних процесів і враховувати їх результати у своїй роботі, а також під час врегулювання соціальних конфліктів;

— володіти організаторськими здібностями, високою загальною культурою, педагогічним хистом, бути комунікабельним, товариським, співчутливим, готовим до самопожертви;

— мати необхідну методико-психологічну підготовку, бути спостережливим, уважним, милосердним, витриманим, скромним тощо;

— бути готовим надавати кваліфіковану юридичну допомогу під час захисту прав клієнтів.

У соціальній роботі існують *критерії компетентності соціальних працівників* загального профілю, які виразно окреслюють зміст їхньої діяльності та очікування клієнтів, суспільства від неї.

Теоретичні положення про суспільне призначення, сутність соціальної роботи, нормативні вимоги до неї, аналіз реальної практики фахівців свідчать, що належна компетентність соціального працівника передбачає такі вміння:

1) виявляти й оцінювати ситуацію за необхідності розпочати, посилити, відновити, захистити чи довести до логічного завершення стосунки між людьми, із соціальними інститутами;

2) оцінювати проблему, поставлену мету і способи її досягнення; вміти розробити план дій, спрямованих на відновлення або розвиток життєвих ресурсів і благополуччя людини;

3) стимулювати індивіда до розв'язання проблем, уникнення стресів, особистісного розвитку;

4) бути посередником між клієнтами й організаціями, структурами, що забезпечують людей ресурсами, послугами і можливостями;

5) ефективно втручатися у процес розв'язання проблем найдискримінованиших і найвразливіших груп населення;

6) сприяти ефективному і гуманному функціонуванню систем, організацій, які забезпечують людей послугами, ресурсами і можливостями;

7) брати активну участь у створенні нових систем послуг, ресурсів і можливостей, враховуючи запити споживачів послуг; прагнути нейтралізувати дії організації, які створюють перешкоди для споживачів послуг;

8) оцінювати ступінь втручання і досягнутих змін;

9) постійно оцінювати свій професійний рівень і розвиток, поведінку і набуті навички;

10) сприяти вдосконаленню послуг, розвиваючи професійні знання, підтримуючи стандарти й етичні норми професії.

Професійне становлення фахівця із соціальної роботи є багатограним і безперервним процесом. Його розвитку сприяють глибоке розуміння особливостей обраної професії, її значущості для суспільства, усвідомлений професійний вибір і системна робота над собою. Саморух особистості до вершин професійної майстерності охоплює такі стадії:

а) оптацію (бажання, обрання) — формування особистісних намірів, усвідомлений вибір професії з урахуванням індивідуально-психологічних особливостей особистості;

б) професійну підготовку — формування професійної спрямованості і системи професійних знань, умінь і навичок, набуття досвіду теоретичного і практичного розв'язання професійних проблем;

в) професійну адаптацію — входження в професію, засвоєння нової соціальної ролі, професійне самовизначення, формування особистісних і професійних якостей, досвіду самостійної професійної діяльності;

г) професіоналізацію — формування професійної позиції, інтеграцію особистісних і професійно важливих якостей, умінь у значущі утворення;

ґ) професійну майстерність — цілковиту реалізацію, максимальний вияв особистості у професійній діяльності (творчо-креативний принцип) на основі рухливих інтегральних психологічних новоутворень.

У формуванні, самоформуванні особистості соціального працівника важлива роль належить професійному вихованню. У широкому розумінні це відбувається у процесі трудового і суспільного життя, у вузькому — у процесі підготовки висококваліфікованих фахівців із соціальної роботи, здатних працювати у нестандартних, постійно змінюваних навчальних закладах. Ґрунтовне оволодіння фаховими знаннями і навичками передбачає: створення умов для вільної реалізації розуму і почуттів майбутніх соціальних фахівців, що є основою освоєння принципів гуманізму і способів вияву людяності; творчу спрямованість навчального процесу; підготовку студентів до входження в систему професійної

діяльності «людина — людина», успішної адаптації в ній; створення умов, за яких кожна навчальна група була б своєрідною лабораторією розвитку навичок спілкування, взаємодії, ефективної комунікації. Не менш важлива орієнтація навчального процесу на розвиток унікальності й неповторності особистості майбутнього соціального працівника, що є основою формування його індивідуального стилю роботи; на усвідомлення ним значущості обраного фаху, вироблення вміння реалістично оцінювати свої можливості, достоїнства і недоліки, навичок роботи над собою.

Початковою стадією професійного виховання соціальних працівників є *профорієнтація* — комплекс психолого-педагогічних заходів, спрямованих на оптимізацію процесу вибору молодого людиною своєї майбутньої професії відповідно до індивідуальних нахилів, уподобань, здібностей і суспільної потреби. Завершується профорієнтація фактом вибору професії. Подальшими складовими професійного виховання є підготовка до свідомого досягнення передбачуваної мети, оволодіння професією, початок і становлення самостійної трудової діяльності, безперервне підвищення кваліфікації.

Основою всебічного й ефективного професійного виховання майбутнього фахівця із соціальної роботи є дотримання таких принципів:

а) принципи творчого саморозвитку. Передбачають поєднання логічного й евристичного (пошукового, творчого), раціонального й емоційного; здійснення саморозвитку через безперервне самовдосконалення; поширення власного досвіду, власних знань з одночасним запозиченням досвіду колег;

б) принципи самопізнання. До них належать: орієнтація на рефлексивне мислення; усвідомлення своїх сильних і слабких якостей; опора на сильні якості і робота над подоланням слабких; використання тестів самоконтролю, договорів із собою, самоспостереження, самоаналізу, аналізу чинників своїх успіхів і причин невдач;

в) принцип дотримання пріоритетів практики. Суть його полягає у визнанні необхідності вивчення теорії з розумінням того, що критерієм істини є практика. Практична реалізація ідей, вивчення теорії відбувається не лише з метою усвідомлення, а й для використання її узагальнень на практиці;

г) принципи співтворчості викладача і студента. Творча особистість, незалежно від віку, виду діяльнос-

ті, постійно розвивається, спрагло всотуючи нові знання, заохочуючи до співтворчості всіх, із ким вона взаємодіє. Дбаючи про успіхи своїх колег, учнів не менше, ніж про свої, вона виявляє до них довіру, щирість, терпимість, дотримується демократичних засад у взаємодії з ними, розв'язанні спільних завдань тощо.

Поширені випадки, коли соціальними працівниками стають люди, які не мають відповідної фахової підготовки. Наприклад, колишні клієнти, їхні родичі або люди, які самотужки здолали свої проблеми і прагнуть допомогти іншим. Вони мають життєвий досвід, який поцінують клієнти, проте таким соціальним працівникам доводиться опановувати базові професійні навички, розвивати в собі необхідні якості. Для них у соціальних службах організують спеціальне навчання, покликане сприяти новачкам у набутті цілісного уявлення про завдання, функції та правила поведінки соціальних працівників, що дає змогу інтегрувати знання, навички, професійні та особисті цінності, впливає на професійний розвиток. Такого підходу дотримується Всеукраїнська мережа людей, які живуть з ВІЛ, у центральному і регіональних осередках якої працюють консультантами чимало тих, хто має статус ВІЛ-позитивного.

Інколи соціальний працівник, навіть належно професійно підготовлений, з певним досвідом, може опинитися у проблематичному становищі. Часто це є наслідком переоцінювання власних суб'єктивних уявлень та установок щодо потреб клієнта, його ресурсів і можливостей розвитку («Я краще знаю, що саме потрібне клієнтові»). Тоді він рекомендує клієнтові не те, що потрібно, а те, що вважає правильним, корисним для нього. Це свідчить про непрофесійність. Тому важливо завжди мати на увазі, що будь-яке судження про клієнта, сприйняття його слів є лише передбаченням. Нерідко висловлювання клієнта викликають у фахівця особисті асоціації, емоції, які заважають адекватному сприйняттю їх змісту. Часто клієнт приховує власні емоції, побоюючись посваритися із соціальним працівником. У зв'язку з цим слід пам'ятати, що висловлені потреби клієнта можуть не відповідати тому, що він насправді відчуває, переживає, чого потребує. Наприклад, працівник соціальної служби для самотніх людей із функціональними обмеженнями кілька років поспіль обслуговував клієнта, який на перших порах весь час висловлював вдячність соціальній службі, потім припинив це робити і

сприймав послуги як належне, не висловлюючи жодних нарікань. Але згодом почав висувати різноманітні конкретні скарги стосовно стану здоров'я та прохання щодо збільшення обсягу соціальних послуг. Як з'ясувалося зміна поведінки клієнта не була пов'язана з погіршенням його фізичного стану, реальною потребою у нових послугах, а ґрунтувалася на незадоволеній потребі у спілкуванні. Тому соціальний працівник має чітко розрізняти, що потрібно клієнтові, обирати правильний різновид допомоги: надати інформацію чи пораду, знайти ресурси, підтримати емоційно тощо.

Діяльність соціальних працівників реалізується у географічному, політичному, соціально-економічному культурному і духовному контекстах, на які обов'язково мають зважати справжні професіонали. *Географічний контекст* визначає кордони соціальної роботи (агентство, регіон, нація, держава). *Політичний контекст* характеризує суспільний устрій, політичний режим, форму правління, які обумовлюють формування внутрішньої соціально-економічної політики, в т. ч. застави соціальної практики і практичної діяльності соціальних працівників. Від *соціально-економічного контексту* залежить доступність для людей необхідних життєвих засобів, а також умови здобуття освіти, медичного обслуговування, соціального забезпечення і захисту, рівень розвитку соціальних послуг і соціальної підтримки. *Культурний і духовний контексти* вимагають від соціального працівника поваги до релігійних, культурних, духовних традицій особистостей, сімей, громад і націй, врахування соціальних цінностей суспільства, філософсько-політичних переконань, ідеалів людей, з якими їм доводиться спілкуватися.

Професіоналізм як високий стандарт цілеспрямованої діяльності соціального працівника виражається передусім у її стабільності і результативності, в ефективному індивідуальному стилі. Характеризується він об'єктивними і суб'єктивними показниками.

Об'єктивні показники професіоналізму соціального працівника визначаються його відповідністю професійним особистим внеском у соціальну практику, здатністю фахівця розв'язувати проблеми клієнта, надавати допомогу різним групам населення. Важливим об'єктивним критерієм є також рівень фахових знань і вмінь, які сприяють ефективному посередництву між клієнтом і державними структурами, успішному функціонуванню

ролях організатора, координатора, технолога соціального захисту клієнта; забезпечують його вплив на соціальну політику в регіоні, суспільстві, вміння аналізувати процеси в соціальній сфері, свою діяльність і прогнозувати їх розвиток у найближчій і віддаленій перспективах.

Суб'єктивні показники професіоналізму соціального працівника обумовлюються його особистісними якостями, що залежать від особливостей перебігу основних психічних процесів, сформованості комунікативних навичок, вміння діяти у складних і неординарних фахових і психологічних ситуаціях тощо. Ефективність діяльності соціального працівника оцінюють за такими критеріями:

— аналіз проблем клієнтів і результатів їх розв'язання;

— динаміка залучення клієнта до різних видів соціальної діяльності;

— результати включення дорослого населення в діяльність, спрямовану на поліпшення соціальних умов;

— особливості соціально-психологічного клімату в соціумі;

— рівень професійного зростання соціального працівника як спеціаліста.

В аналізі фахового рівня соціального працівника послуговуються також процесуальними (використання методів, прийомів, технологій), нормативно-етичними (засвоєння і дотримання у своїй роботі норм, стандартів, принципів, еталонів професії) показниками. Не менш важливі при цьому його ставлення до професійного навчання (прагнення до навчання, підвищення рівня кваліфікації, готовність вивчати фахові теоретичні й методичні аспекти, обмінюватися досвідом з колегами), інноваційна налаштованість (орієнтація на новаторство, пошук індивідуального стилю, творче використання різних методів і прийомів відповідно до вимог часу і конкретної ситуації).

Особистісні вимоги до соціального працівника

Соціальний працівник, який усвідомлено обрав свій фах, осягнув його суспільну місію і моральну сутність, успіх своєї роботи вбачає в облагородженні світу людей, які з різних причин опинилися у складних життєвих

обставинах, у сповненні цього світу, як би це не було складно, позитивними емоціями, у відчутті своєї потреби суспільству і конкретним людям. Ця робота потребує не тільки певних професійних знань, уміння використовувати найпродуктивніші для кожної конкретної ситуації форми, методи, технології соціальної роботи, а й відповідних особистісних якостей, без яких багатьом вона може здаватися рутинною, надто обтяжливою і замість користі приносити шкоду клієнтам і суспільству. З цього погляду особливо важливими є такі індивідуальні якості соціального працівника, як гуманістична спрямованість, особиста і соціальна відповідальність, загострене почуття справедливості, власна гідність і повага до гідності іншої людини, терпимість, ввічливість, порядність, емпатійність (здатність співпереживати, співчувати), готовність зрозуміти клієнта і прийти йому на допомогу, уважність, старанність, щирість, комунікабельність, соціальна адаптованість.

Для клієнтів соціальної роботи, як свідчать соціологічні дослідження, важливо, щоб соціальні працівники володіли необхідними для цього виду діяльності особистісними якостями (доброта, турботливість, чесність, чуйність, приязність, співчутливість, безкорисливість, урівноваженість); навичками спілкування (увага до інших, вміння вислуховувати, ввічливість); ставленням до роботи (сумлінність, виконавча дисципліна, відповідальність, вимогливість до себе). Неприйнятними для них є такі особистісні якості, як нервозність, користюлюбство, черствість, пихатість, нечесність, жорстокість. У спілкуванні клієнти негативно оцінюють грубість, не повагу до людей, гидливість, сердитість, неввічливість, зухвалість соціальних працівників. У ставленні до роботи — байдужість до клієнтів, постійний поспіх, безвідповідальність, лінощі, несумлінність, небажання допомогти, легковажність, незібраність тощо.

У більшості наукових досліджень особистісні якості соціального працівника поділяють на три групи.

1. Психофізіологічні характеристики, від яких залежать здібності до цього виду діяльності. До них належать психічні процеси (сприйняття, пам'ять, уява, мислення), психічні стани (втома, апатія, стрес, тривожність, депресія), увага як стан свідомості, емоційна вольова прояви (стриманість, індиферентність, наполегливість, послідовність, імпульсивність). Психоло

гічні характеристики мають відповідати вимогам до фахової діяльності соціальних працівників. Одні з них є базовими, інші — на перший погляд, другорядними. Невідповідність когось із соціальних працівників психологічним вимогам до цієї діяльності не завжди швидко породжує негативні наслідки в роботі, проте за неблагополучних умов вони є неминучими.

Психологічна невідповідність вимогам професії особливо різко виявляється у складних ситуаціях, за необхідності мобілізації всіх особистих ресурсів для розв'язання складних, небуденних проблем. Наприклад, допомагаючи людям похилого віку, соціальний працівник може зіткнутися з необхідністю долати загострення стосунків. За таких обставин недоцільно поглиблювати конфлікт, акцентувати увагу на ньому, наполягати на власному баченні ситуації. Більш продуктивними є розмови тільки про факт розбіжностей, без особистісних оцінок, образливих слів. Позиція соціального працівника має бути переконливою, аргументованою. Зауваживши, що співбесідник почав надмірно хвилюватися, необхідно запропонувати відкласти на якийсь час розв'язання конфліктної ситуації.

2. Психологічні якості, що характеризують соціального працівника як особистість. До цієї групи якостей належать самоконтроль, самокритичність, самооцінка власних вчинків, а також стресовитривалість (фізична тренуваність, самонавіювання, вміння переключатися й управляти власними емоціями). Вони допомагають уникнути професійних стресів, здійснювати *самоменеджмент* — послідовне, цілеспрямоване використання ефективних методів і технологій самореалізації, саморозвитку творчого потенціалу. Наприклад, працівники у громаді повинні бути здатними до ініціативи, діяти за умов ризику, впроваджувати новаторські ідеї. Для цього необхідні висока сприйнятливість до нового, здатність працювати самостійно, створювати власну мережу підтримки, розв'язувати конфлікти в громаді, а також суперечливі ситуації взаємодії громади із зовнішнім середовищем.

3. Психолого-педагогічні якості, від яких залежить ефект особистої привабливості. Такими якостями є комунікабельність (уміння швидко налагоджувати контакт із людьми); емпатійність (вловлювання настрою людей, виявлення їхніх установок і очікувань, співпереживання); атрактивність (зовнішня привабливість

особистості); красномовність (вміння гарно, майстерно говорити, ораторський хист) тощо.

Соціальним працівникам доводиться весь час мати справу з різними людьми (клієнтами, місцевими мешканцями, фахівцями, консультантами). Їх усне, письмове спілкування з ними має бути довірливим, переконливим, що є передумовою його ефективності. Для цього необхідні володіння навичками презентації своїх ідей перед різними групами, під час різних зібрань, написання звітів, проектних заявок, уміння обґрунтовувати ідеї, знаходити союзників, просувати проекти громади, використовувати можливості служб і послуг тощо.

Певну теоретичну, практичну, орієнтаційну цінність має для соціальних працівників такий перелік їх особистісних якостей:

- а) емпатія — вміння бачити світ очима іншої людини;
- б) повага, реагування на проблему клієнта так, щоб вселити йому впевненість у здатності подолати її;
- в) конкретність і чіткість;
- г) знання себе і вміння допомагати іншим у самопізнанні;
- ґ) щирість, вміння природно поводитися у стосунках з клієнтом;
- д) дотримання правила «тут і тепер», що зобов'язує до невідкладного розв'язання проблеми, задоволення потреб клієнта.

Фахова соціальна робота спирається на принцип гуманізму, відповідно до якого найвищою цінністю в суспільстві є людина. Гуманність соціальної роботи виявляється в різних формах, найпоширенішою з яких є альтруїзм.

Альтруїзм (лат. alter — інший) — моральна якість, яка характеризує готовність людини безкорисливо жертвувати власними інтересами заради блага іншого.

Цей термін запровадив французький філософ і соціолог Огюст Конт (1798—1857), сформулювавши принцип «життя заради інших». Однак не всі мислителі дотримувалися такого його трактування. Наприклад З. Фройд вважав альтруїзм невротичною компенсацією його протилежності — первісного егоїзму, витіснення якого зі свідомості людини спричиняє виникнення у не комплексів. Попри певні відмінності в тлумаченнях, всі філософи ведуть мову про альтруїзм як про дії, позбавлені себелюбства.

Альтруїзм є неодмінною умовою соціальної роботи. Якщо соціальний працівник не сповідуватиме його стосовно клієнтів, він не зможе бачити їхні інтереси першочерговими для себе, а тому не докладатиме зусиль для розв'язання їхніх проблем. У такому разі йому важко буде розраховувати на довіру клієнтів, без якої неможлива ефективна їх співпраця. Отже, професія соціального працівника, ґрунтуючись на альтруїзмі, вимагає від нього й такої моральної якості, як співчуття.

У формуванні якостей, необхідних соціальним працівникам для успішного виконання своїх обов'язків і спілкування з клієнтами, суттєву роль відіграють природні дані, прагнення до самовизначення, самоутвердження, бажання вчитися, ціннісні орієнтації і вольові зусилля людини, яка обрала цю професію.

Визначальним чинником придатності людини до соціальної роботи є система її цінностей, яка визначає ефективність її практичної діяльності. Переконались в абсолютній цінності кожної людини має бути базисною психологічною установкою, підґрунтям ціннісної орієнтації соціального працівника. Якщо людина, вирішивши стати фахівцем у сфері соціальної роботи, на якомусь етапі виявила відчутні розходження між власними установками і системою цінностей соціальної роботи як фаху, їй краще присвятити себе іншій діяльності.

Взаємозв'язок між професійними і духовно-моральними якостями соціального працівника

У практичній діяльності відбувається інтеграція фахових і моральних якостей соціальних працівників, адже використання себе (своїх знань, навичок, цінностей, здібностей) є одним із найважливіших інструментів соціальної роботи. Наприклад, задіяний до соціального обслуговування людей похилого віку працівник повинен демонструвати певні вміння і навички.

1. Навички і вміння індивідуальної роботи:

- дієво спілкуватися з людьми похилого віку;
- вислуховувати літню людину з розумінням;
- формувати і розвивати довірливі стосунки;
- обговорювати гострі проблеми в позитивному емоційному настрої, підтримувати цей настрій;

— активізувати зусилля клієнтів для розв'язання їхніх проблем.

2. Навички, вміння представництва і посередництва:

— налагоджувати контакти з різними підприємствами, закладами, установами, організаціями тощо, які надають послуги літнім людям;

— представляти інтереси клієнтів при вирішенні питань, пов'язаних із замовленням чи зверненням клієнта.

3. Навички і вміння діловодства:

— вести особові справи клієнтів, якими опікується соціальний працівник.

4. Навички оцінювання:

— аналізувати матеріально-побутовий стан клієнта з метою його поліпшення;

— оцінювати власну діяльність з надання допомоги клієнту, за потреби активізувати її, залучити додаткові ресурси.

5. Навички активної профілактичної роботи:

— виявляти самотніх людей похилого віку, які потребують допомоги.

6. Навички обслуговування:

— надавати соціально-побутові послуги, відповідно до посадової інструкції та укладеного між соціальною службою і клієнтом договору.

У роботі з літніми людьми важливі співпереживання, допомога у розв'язанні проблем. Байдужий до клієнта соціальний працівник не зможе допомогти йому, оскільки люди відчувають відсутність інтересу до себе і замикаються в собі. Доброзичливість, терпеливість, сила волі, вміння вислухати, витримка, відвертість, зацікавленість — арсенал засобів, якими повинен володіти соціальний працівник у взаємодії з людьми похилого віку.

За будь-якої ситуації соціальний працівник, маючи справу з людьми похилого віку, повинен:

— дати змогу співрозмовнику повністю висловити свою думку перед тим, як заговорити самому;

— виявляти зацікавленість до співрозмовника;

— якщо отриманої інформації виявиться недостатньо, попросити додатково прокоментувати окремі питання чи повторити висловлення;

— не загострювати уваги на мовних особливостях співрозмовника;

— спокійно реагувати на почуте, стримувати власні емоції;

— не відволікатися при спілкуванні, бути звичливим і відвертим.

Іноді соціальні працівники ставляться до людей похилого віку як до безпомічних жертв. При цьому ігнорується життєвий досвід, оточення, звички, уміння та навички клієнта, тобто його індивідуальність і потреби. Однак саме це може допомогти соціальному працівникові в спілкуванні та з'ясуванні потреб людини на схилі літ. Особливо ця проблема стосується молодих соціальних працівників, яким не завжди легко буває зрозуміти літніх людей, що пережили чимало потрясінь.

Соціальні працівники і клієнти можуть сповідувати різні життєві цінності. Але якщо соціальні працівники не виявляють поваги до цінностей клієнта (демонструючи тим самим власні високі професійні та морально-духовні якості), це може спричинити конфлікт між ними. Наприклад, клієнт зберігає продукти, які псуються, всілякі папірці, газети тощо чи відстоює політичні погляди, яких не поділяє соціальний працівник. Однак це не означає, що з цим слід боротися. Іноді клієнти, котрі вважають, що їм усе «належить по праву», ставляться до соціальних працівників як до прислуги. За такої ситуації соціальний працівник не повинен ображатися на свого підопічного, але й не зобов'язаний виконувати всі його забаганки. Доречніше буде звернути увагу на стереотипи підопічного, його манеру виражати свої емоції (прямо чи опосередковано).

Щоб не збурити конфлікту з клієнтом, соціальний працівник має контролювати власні безпосередні реакції, не давати волі емоціям, насамперед негативним (роздратуванню, нетерпимості, гидливості, протесту). У спілкуванні йому необхідно стежити за тоном своїх висловлювань, який має бути серйозним, уважним, спокійним, доброзичливим, і пам'ятати, що його настрій, демонстративне переживання особистих проблем можуть негативно позначитися на клієнтові. Клієнт повинен відчувати, що соціальний працівник виявляє увагу до нього, небайдужий до його проблем, переживає його становище. Обов'язковою умовою є налагодження контакту, довіри, співпраці між соціальним працівником і клієнтом. У соціальній роботі потрібне обов'язкове дотримання професійної етики, зокрема збереження таємниці розмови з клієнтом, володіння знаннями щодо його вікових особливостей. Отже, фахівець повинен прагнути якнайповніше розвивати власні знання, вдосконалювати фахові і морально-духовні якості.

При застосуванні стратегій втручання, виконанні конкретних завдань соціальним працівникам слід гармонійно поєднувати необхідні для цієї роботи професійні та особисті якості. Наприклад, для успішної роботи в громаді їм необхідні знання особливостей поведінки людей, а також теорій соціальної організації та міжособистісної взаємодії. Соціальні працівники мають володіти такими техніками втручання, як комунікація, інтерв'ювання, фасилітація роботи групи, посередництво й переговори, планування та оцінювання. Необхідні їм і технічні навички: збирання, перевірка й аналіз даних за допомогою комп'ютерних програм, ведення комп'ютерних баз даних, підготовка інформаційних матеріалів за допомогою комп'ютера, користування Інтернетом та веб-дизайном. Не менш важливі й усвідомлення того, чому і як люди об'єднуються у соціальні організації, розуміння процесів, що відбуваються у діадах, групах, організаціях, громадах. Соціальні працівники повинні бути обізнаними і з особливостями влади в громадах, з логікою соціальних змін та інновацій.

Ухвалення рішень, розв'язання проблеми лідерства і підпорядкування однаково відбуваються у групах, організаціях і громадах. Тому соціальна робота потребує знань різних аспектів індивідуальної і групової взаємодії.

Для соціальних працівників важливою є здатність допомагати людям змінювати власний статус, посилювати свої зв'язки, для чого необхідні розуміння мотивації поведінки людей, груп, спільнот і володіння методами посилення їх віри у можливість змін.

Крім фахових знань і професійних якостей, працівники повинні виховувати в собі лідерські якості, оскільки робота в громаді передбачає залучення до неї членів громади, мотивацію людей на колективні дії.

Отже, справжнього фахівця соціальної роботи характеризують:

— відповідність його особистісного і фахового потенціалу вимогам професії, намагання збагачувати соціальну політику і практику новими знаннями, методами і формами роботи, здатність осмислювати реалії соціальної політики держави і буття соціально вразливих груп громадян;

— особистісна схильність до професії, мотиваційна готовність, професійно необхідні якості, компетентність, прагнення до результативності своєї праці і вміння досягати мети у своїй роботі;

— усвідомлення значущості своєї професії, використання сучасних прогресивних методів, методик прийомів, дотримання стандартів професії;

— налаштованість у професійній діяльності на новаторство, пошуковість, індивідуально-творчий підхід;

— усвідомлення необхідності освіти, підвищення кваліфікації, самоосвіти, вивчення вітчизняного і зарубіжного досвіду;

— соціальна активність, небайдужість до актуальних питань практичної роботи, намагання знаходити нові резерви розв'язання професіональних проблем і вміння їх використовувати.

Чим складнішим для опанування і соціально значущішим є фах, тим розвинутішими мають бути особистісні якості. При доборі кадрів соціальних працівників, як правило, передусім аналізують і оцінюють цілісний образ, установки, ціннісні орієнтації кандидата, а відтак — й інші параметри професійної придатності особистості.

Запитання. Завдання

1. Охарактеризуйте фахові вимоги до соціального працівника.
2. Які етапи набуття професійної майстерності, як правило, долає соціальний працівник?
3. У чому полягає особливість професійного виховання майбутніх соціальних працівників?
4. Складіть портрет ідеального соціального працівника.
5. Які особистісні риси необхідні соціальним працівникам?
6. Обґрунтуйте критерії професійної придатності спеціаліста з соціальної роботи.
7. Як взаємодіють якості та функції соціального працівника?

Теми рефератів

1. Фахові якості соціальних працівників.
2. Духовно-моральні якості соціальних працівників.
3. Особистість соціального працівника.
4. Професійне виховання соціального працівника.

Література

Гусятникова Л. Г., Холостова Е. И. Основы теории социальной работы. — М.: Институт социальной работы, 1997.

Закон України «Про соціальну роботу з дітьми та молоддю» від 21.06.2001 р.

Лукашевич М. П., Мигович І. І. Теорія і методи соціальної роботи. — К.: МАУП, 2002.

Медведева Г. П. Этика социальной работы: Учеб. пособие. — М.: ВЛАДОС, 1999.

Нойфельд И. Методы социальной работы // Теория и практика социальной работы: отечественный и зарубежный опыт. — М. — Тула, 1993.

Практична соціальна робота / За ред. П. Картер, Т. Джеффа, М. К. Сміта: Пер. з англ. — К. — Амстердам: Асоціація психіатрів України, 1996.

Словарь-справочник по социальной работе / Под ред. Е. И. Холостовой. — М.: Юристъ, 2000.

Словник-довідник для соціальних працівників і соціальних педагогів / За заг. ред. А. Й. Капської, І. М. Пінчук, С. В. Толстоухової. — К.: УДЦССМ, 2000.

Социальная работа с пожилыми: настольная книга специалиста. — М.: Ин-т социальной работы, 1995.

Социальная работа: Пособие для студентов вузов / Под ред. В. И. Курбатова. — Ростов-на-Дону: Феникс, 1999.

Соціальна робота в Україні: Навч. посібник / За ред. І. Д. Зверєвої, Г. М. Лактіонової. — К.: Науковий світ, 2003.

Соціальна робота: В 3-х ч. — Ч. 1. Основи соціальної роботи / За ред. Т. Семигіної, І. Григи. — К.: Києво-Могилянська академія, 2004.

Соціальна робота: В 3-х ч. — Ч. 2. Теорії та методи соціальної роботи / За ред. Т. Семигіної, І. Григи. — К.: Києво-Могилянська академія, 2004.

Соціальна робота: Короткий енциклопедичний словник. — К.: УДЦССМ, 2002.

Социальная работа: Хрестоматія. — К.: УДЦССМ, 2001.

Соціальні служби — родині: Розвиток нових підходів в Україні / За ред. І. М. Григи, Т. В. Семигіної. — К., 2002.

Справочное пособие по социальной работе / Под ред. А. М. Павнова, Е. И. Холостовой. — М.: Юристъ, 1997.

Теория социальной работы: Учебник / Под ред. Е. И. Холостовой. — М.: Юристъ, 1998.

Тетерский С. В. Введение в социальную работу: Учеб. пособие. — М.: Академический проспект, 2000.

Тютя Л. Т., Іванова І. Б. Соціальна робота (теорія і практика): Навч. посібник. — К.: Ун-т «Україна», 2004.

Шмелева И. Б. Профессионализм личности социального работника — показатель его деятельности работы // Российский журнал социальной работы. — 1998. — № 1.

4.

Відносини між клієнтами і соціальними працівниками

4.1. Клієнти в соціальній роботі

Кожна особа має потенціал для того, щоб зробити власний внесок у розвиток суспільства, має право жити в суспільстві, яке дає змогу всім громадянам всебічно розвиватися і реалізовувати себе. Тому в сучасній соціальній роботі ставлення до клієнтів спирається на загальні фахові уявлення про активні суб'єкт-суб'єктні відносини в процесі надання соціальної допомоги, що унеможливорює перетворення клієнта на «об'єкт», тобто на пасивного отримувача послуг, на своєрідне протиставлення фахівців і клієнтів. Важливим є й запобігання виникненню в отримувачів допомоги залежності від соціального працівника чи соціальної служби, повага права клієнта на самовизначення, прагнення впроваджувати такі послуги, програми і моделі практики, які сприяли б отриманню доступу до суспільних ресурсів найбільш відстороненим від них членам соціуму.

Дотримуючись певної системи цінностей, соціальна робота часто займає активну позицію у визначенні потреб клієнтів і виступає на захист змін у соціальних службах чи соціальній політиці, покликаних сприяти більш ефективному реагуванню на потреби соціально вразливих груп суспільства, захист їх прав.

Особливості статусу клієнта соціальної роботи

Метою, призначенням і основою соціальної роботи є допомога людям, які опинилися у непростих життєвих ситуаціях, пробудження у них життєвих сил, включення їх, наскільки можливо, у контекст життєдіяльності сім'ї, соціальної спільноти, суспільства. Їх суть полягає не лише у забезпеченні людини благами, а й у допомозі в тому, щоб людина сама могла здобувати необхідні блага, використовувати їх. Не технології, форми і методи є найважливішими у соціальній роботі, а людина, на забезпеченні благ якої сконцентровані її ресурси і зусилля фахівців. Осіб, задля добробуту яких функціонує соціальна політика держави, працюють відповідні служби, фахівці та волонтери, у різних країнах називають клієнтами, бенефіціарами, споживачами, пацієнтами, підопічними, користувачами, учасниками програми тощо. Така термінологічна багатоманітність пов'язана зі специфікою відносин у соціальній роботі.

У медицині особу, якій надають допомогу, називають «пацієнтом», в юриспруденції — «потерпілим», «позивачем». Ці терміни описують лише один, пасивний бік позиції особи, яка потребує професійного сприяння. Проте соціальна робота ґрунтується на ідеї, що особа, котрій надають допомогу, володіє особистісною суб'єктивністю, а тому, залежно від інтелектуальних, фізичних, психічних і моральних ресурсів, вона має брати участь у розв'язанні своїх проблем, взаємодіяти із соціальним працівником. У зв'язку з цим утвердилася думка, що осіб, яким надають допомогу соціальні працівники, найкраще називати клієнтами.

Клієнт соціальної роботи — індивід, група людей, сім'я, громада, які не можуть самостійно подолати свої проблеми, вийти з життєвої кризи, функціонувати самостійно і тому потребують допомоги фахових соціальних працівників, є адресатами соціальної роботи.

На різних етапах розвитку соціальної роботи це поняття виражало дещо різний зміст. Найчіткіше еволюція його простежується в теорії і практиці соціальної роботи в США. На початку ХХ ст. клієнтами американських соціальних працівників були переважно емігранти, котрим важко давалися адаптація до нового соціокультурного оточення, інтеграція в нову суспільну систему. У 30-ті роки, з настанням великої економічної депресії, основною соціальною проблемою була бід-

ність, а клієнтами соціальних служб — малозабезпечені люди, які опинилися за межею бідності. Ключове завдання соціальної роботи з ними полягало в наданні матеріальної та моральної підтримки. Після Другої світової війни американські соціальні служби зосередилися на роботі з представниками середнього класу, особисті проблеми яких були пов'язані насамперед із стосунками у сім'ях і відносинами у мікросередовищах. Відтоді провідне завдання соціальних працівників полягає у спільному з клієнтом пошуку засобів зміни сценарію життя сім'ї і найближчого оточення. У 60-ті роки розпочався поступовий розвиток групових форм роботи, а також спрямованої на структурні зміни роботи у громаді. Через два десятиліття клієнтом соціальної роботи почали вважати будь-якого суб'єкта, який має проблеми, а завданням соціальних працівників — сприяння нормальному його функціонуванню в суспільстві.

В Україні клієнтами чи потенційними клієнтами соціальної роботи найчастіше вважають представників вразливих (пригнічених) верств, груп населення («груп ризику»), тобто індивідів, групи, що зазнають чи мають ризик зазнати негативних впливів соціальних, економічних, екологічних чинників або захворіти.

У кожному суспільстві до категорії вразливих можуть бути віднесені різні групи громадян. Особи, з якими мають справу соціальні працівники, різні за віком (від немовлят до похилого віку), належать до різних рас, релігій, етнічних, соціоекономічних груп. Клієнтами чи потенційними клієнтами соціальної роботи у західних країнах є:

- бездомні люди;
- родини, в яких існують проблеми дитячої занедбаності, сексуальних, фізичних зловживань щодо дитини або одного з партнерів;
- подружні пари, що мають серйозні подружні конфлікти;
- родини, в яких дитина виховується лише одним з батьків або в яких проявляються насильство з боку батьків чи делінквентна поведінка, труднощі у навчанні дитини;
- особи, які живуть з ВІЛ/СНІД, та їхні родини;
- осіб, які мають низькі доходи через безробіття, відсутність годувальника, фізичні обмеження, недостатність навичок тощо;

— особи, які перебувають в ув'язненні чи колишні ув'язнені, життя яких поруйноване покаранням за порушення закону;

— незаміжні вагітні дівчата-підлітки або такі, що вже виховують дитину;

— гомосексуалісти, лесбійки, які мають особисті або сімейні проблеми;

— особи, які мають соматичні (тілесні), психічні захворювання або інвалідність; термінально (безнадійно) хворі;

— залежні від алкоголю, наркотиків особи та їхні родини;

— мігранти і меншини, що мають недостатні ресурси, можливості, жертви расизму, сексизму (статевої дискримінації) або інших форм дискримінації;

— особи із затримками розвитку (інваліди розвитку) та їхні родини;

— особи похилого віку, які не можуть адекватно функціонувати;

— мігранти і біженці, яким не вистачає необхідних для життя ресурсів;

— діти, які залишилися без піклування батьків або які зазнають насилля;

— діти, які мають проблеми у навчанні, та їхні родини;

— особи, які перебувають у стресовому стані, спричиненому травматичними подіями (смерть близької людини, природні або техногенні катастрофи, вихід на пенсію тощо), а також діти, які покинули родину.

Для роботи з ними, як правило, діють спеціалізовані соціальні служби, спрямовані на розв'язання проблем таких категорій клієнтів: діти і сім'ї; особи похилого віку; хворі люди; люди з функціональними обмеженнями; особи, залежні від психоактивних речовин; особи, які живуть з ВІЛ/СНІДом; іммігранти.

В Україні не всі перелічені вище групи є потенційними клієнтами соціальної роботи. Попри те, Закон України «Про соціальні послуги» гласить, що соціальна допомога має надаватися людям, котрі потрапили у складні життєві обставини. Це означає, що кожна людина може стати клієнтом соціальних служб, якщо потрапляє в ситуацію чи обставини, які об'єктивно неможливо подолати власними силами (інвалідність, часткова втрата рухової активності у зв'язку із старістю або станом здоров'я, самотність, сирітство, безпритульність, відсутність житла або роботи, насильство, зне-

важливе ставлення і негативні стосунки в сім'ї, мало-забезпеченість, психологічний чи психічний розлад, стихійне лихо, катастрофа тощо). За таких ситуацій вимоги до людей перевищують їхній звичний адаптивний потенціал, криють у собі або виклик, або загрозу життєдіяльності людини, а інколи спричиняють неоправдані втрати. Кожна з них обмежує активність індивіда, породжує потреби додаткових моральних і матеріальних ресурсів.

Подолання складних життєвих обставин (ситуацій) потребує мобілізації й оптимального використання особистісних ресурсів клієнта і ресурсів середовища. Цей процес охоплює такі стадії:

1. Запобіжна стадія. Діяльність на цьому етапі допомагає людині підготуватися до подолання труднощів (наприклад, сприяння в іншій інтерпретації ситуації).

2. Безпосереднє подолання проблеми. Суть його полягає в докладанні зусиль для розв'язання конкретних проблем.

3. Відновлювальна стадія. На цій стадії людина має справу із наслідками критичної події, тому необхідно обмежити обсяги втрат, швидше повернутися до нормального стану.

Стан клієнта не може бути весь час однаковим, а динамічно змінюється. Соціальний працівник має прагнути розвивати самостійність своїх клієнтів, які у стосунках з ним почуватимуться не залежними, а партнерами. Важливо мати на увазі, що за певних обставин клієнтом може стати кожен, а процес «перетворення на клієнта» починається з перших хвилин взаємодії людини із соціальним працівником, усного чи письмового укладення угоди (контракту) про співпрацю.

Чимало людей, які мають соматичні, психічні захворювання, інвалідність, а також людей похилого віку, осіб, які вживають наркотики, можуть бути клієнтами соціальних служб тривалий період, іноді впродовж усього життя, інші — короткий проміжок часу. Деякі люди, які свого часу були клієнтами, здобувши відповідну освіту, можуть стати соціальними працівниками. Таких випадків у соціальній роботі є немало, а тому професіонали підтримують прагнення колишніх клієнтів допомагати людям зі схожими проблемами, оскільки вони у своїй професійній діяльності можуть спиратися на власний досвід подолання проблем.

Неприпустими фаховими помилками є протиставлення клієнтів соціальним працівникам, адже це може спровокувати недовіру, психологічне протистояння, стати не-подоланим бар'єром у їх взаємодії. Навпаки, соціальні працівники мають брати на себе відповідальність за своїх клієнтів, шукати фахово і морально вмотивованих форм і методів подолання їх проблем, зважаючи на наслідки прийнятих рішень і вжитих заходів. Як правило, вони орієнтуються не стільки на ідеологічні доктрини, політичну волю, популярні теоретичні схеми, як на клієнта, особливості його буття, потреби і прагнення.

Безперечно, у сучасній соціальній роботі стосунки між клієнтом і соціальним працівником повинні мати партнерський характер, що означає поцінування внеску обох сторін. Така позиція зобов'язує соціального працівника ставитися з повагою до досвіду, думок і рішень клієнта.

Орієнтація на потреби і ресурси клієнтів

Соціальна робота покликана забезпечити відповідність потреб людини і ресурсів соціальних систем, поліпшити взаємодію людини з її фізичним і соціальним оточенням.

Потреба — необхідність у чомусь для підтримки життєдіяльності організму людини, соціальної групи, суспільства; внутрішня спонукка активності; стан організму, особи, соціальної групи, суспільства, що виражає залежність від об'єктивного змісту умов їхнього існування і розвитку.

Поняття «потреби» охоплює своїм змістом індивідуальний і загальносоціальний рівні. З погляду індивіда воно позначає необхідні умови життя певного якісного рівня, заданого не тільки фізіологічними потребами, а й уявленнями про якість життя. На загальносоціальному рівні потреби розглядають як суспільні відносини щодо можливостей споживання матеріальних, духовних благ і послуг. Ці відносини розширюють або звужують, а також трансформують можливості особи стосовно задоволення своїх потреб.

Потреби людини є результатом взаємодії об'єктивного і суб'єктивного. Формуючись під об'єктивним впливом навколишнього середовища, вони відображаються у свідомості, набуваючи суб'єктивної форми свого існування. Усвідомлені потреби спонукають до діяль-

ності, генерують соціальну активність населення. Для реалізації потреб необхідні не лише мотиви, а й умови, які залежать від рівня розвитку цивілізації, характеру суспільних відносин на певний історичний момент. Ці відносини визначають особливості життя як великих сукупностей людей, так і громад, спільнот індивідів. Вони охоплюють політичну, економічну, правову, духовну, професійну та інші сфери. Пов'язані вони з формами і способами соціальної діяльності людей, спільнот, їх соціальними потребами та інтересами, надаючи широкі можливості для їх задоволення або, навпаки, обмежуючи, звужуючи їх. Відсутність можливості реалізувати свої потреби на індивідуальному рівні ускладнює соціалізацію людини, деформує її особистість і поведінку, вселяє їй почуття меншовартості, безвідповідальності, агресії, злочинності. На загальносоціальному рівні це породжує різні соціальні проблеми (бідність, безробіття, злочинність, міграції тощо).

Суперечності між потребами, які змінюються у процесі життєдіяльності особи, і реальними можливостями їх задоволення є не лише рушійною силою людської активності або причиною індивідуальних проблем, а й підґрунтям, на якому проростають соціальні проблеми, основою соціальної нестабільності. Це особливо відчутно у суспільствах перехідного типу, в яких зазнають трансформації політичні, економічні, соціальні системи, що, як правило, знижує на певний час життєвий рівень багатьох людей, породжує почуття соціальної нестабільності, страх перед майбутнім, особливо у літніх людей. У цей період зазнають суттєвих змін критерії оцінювання благополуччя суспільства, людини, що теж здебільшого провокує дискомфортні емоції. Суттєво змінюються структура і пріоритетність потреб особистості.

Традиційно потреби індивідів поділяють на вітальні (необхідні для фізичного відтворення життя), соціальні (потреби в спілкуванні, соціальній оцінці), духовні (потреби в смислі життя, ідеалах, цінностях). За іншими критеріями виокремлюють матеріальні і духовні, індивідуальні і групові, раціональні і нераціональні, точні й очікувані, традиційні і нові, постійні і тимчасові, елементарні і складні потреби.

У соціальній роботі активно використовується обґрунтована американським психологом Абрахамом Маслоу (1908—1970) ієрархічна теорія потреб людини

(рис. 4.1). Відповідно до цієї теорії ієрархію (порядок підпорядкованості) потреб з огляду на їх походження утворюють первинні, вроджені (фізіологічні, екзистенційні), і вторинні, набуті (соціальні, престижні, духовні), потреби.

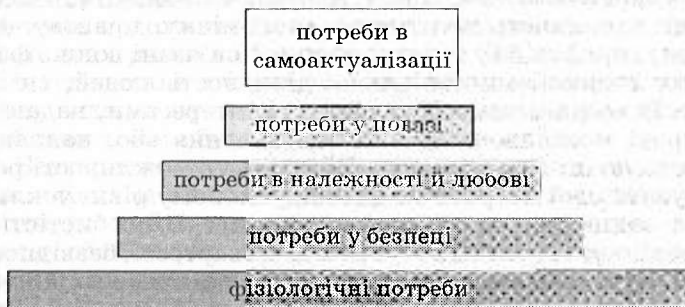


Рис. 4.1. Піраміда потреб людини за А. Маслоу

До *первинних потреб* А. Маслоу відніс фізіологічні потреби, а також потреби у безпеці й захисті. Фізіологічними є потреби у самовідтворенні, їжі, питті, повітрі, фізичних рухах, житлі, відпочинку, сні, охороні від несприятливого впливу клімату тощо. Вони безпосередньо стосуються біологічного виживання людини і повинні бути задоволені на певному мінімальному рівні, перш ніж стануть актуальними потреби вищого рівня. Тому їх ще називають вітальними потребами (відповідальними за збереження життя людини).

Потреби у безпеці і захисті стосуються не просто збереження життя, а і його якості (безпеки існування), тому їх ще називають екзистенційними (лат. *existere* — існування). Безпека є найважливішою потребою людини, яка актуалізується після задоволення потреби в їжі, воді, одязі, житлі. Безпека не є чимось предметним, матеріальним, а виявляється як абстрактна форма життєздатності і життєвої стійкості об'єктів конкретного світу. Своєю суттю і змістом потреби у безпеці спрямовані на захист життєвих інтересів людини, суспільства, держави, втілюють зацікавленість у довготривалому виживанні. Наприклад, фізична безпека виражає потребу людини в міцному здоров'ї, захищеності від насильства над її особистістю і життям.

Вторинними потребами А. Маслоу вважав потреби в належності й любові, потреби в самоповазі і потреби в

самоактуалізації. Потреби в належності й любові (соціальні потреби) виокремлюють людину як соціальну, колективну істоту, що прагне бути рівною серед інших, а отже — мати почуття належності до спільноти через товаришування, любов, прихильність, спілкування, турботу про інших і відповідну допомогу близьких, участь в громадських організаціях тощо. Цей рівень потреб починає діяти після задоволення вітальних потреб і потреб у безпеці, коли домінуючою метою для людини стає належність до групи, визнання, любов і турбота з боку оточення (сім'ї, групи, громади, суспільства). Незадоволення потреби належності й любові часто спричинює дезадаптацію і соціальні девіації особистості.

Потреби у повазі характеризують прагнення людини вирізнити себе серед інших, вони спрямовані на пошук особливої уваги і певних переваг за допомогою статусу, кар'єри, престижу, визнання. Охоплюють вони потреби у самоповазі й повазі з боку інших. Передумовою самоповаги є компетентність, упевненість, досягнення, незалежність і воля, усвідомлення власних чеснот, можливостей, конкурентних переваг. Повага з боку інших свідчить про визнання, добру репутацію, високий статус особистості, прийняття її у відповідному середовищі. Вона вселяє людині усвідомлення, що результати її праці і її саму належно оцінюють інші. Без задоволення потреби у самоповазі неможливі почуття впевненості в собі, гідність і усвідомлення своєї корисності та необхідності. Фрустрація (незадоволеність, руйнування) цих потреб породжує почуття неповноцінності, безглуздості життя, слабкості, залежності, безпорадності особистості, наслідком чого стає пасивність у житті. Вражена такими переживаннями людина здебільшого не може знайти в собі сил для протистояння труднощам і негараздам, проявляє надмірну пасивність навіть тоді, коли для досягнення результату потрібно мінімум зусиль. Потреби людини в самоактуалізації (духовні потреби) налаштовують її на творчість, саморозвиток, самореалізацію. Людина, яка досягає цього (вищого) рівня, досягає цілковитої реалізації своїх талантів, здібностей і потенціалу.

Вибудовану і обґрунтовану А. Маслоу ієрархію потреб слід розглядати лише як загальну закономірність, оскільки в кожному конкретному випадку потреби розміщені у різній послідовності і в різних поєднаннях. Жодне з них не має базового пріоритету й актуалізується відпо-

відно до етапу розвитку особистості, групи, громади, суспільства. Це свідчить, що ієрархія потреб є динамічною у часі, тобто актуалізація чи деактуалізація певних потреб максимально орієнтовані на ситуаційні умови життєдіяльності індивіда, рівень соціально-економічного, духовного розвитку суспільства та інші чинники.

Відмінності між людьми (за статтю, віком, станом здоров'я, фізичними даними, природною обдарованістю й успадкованими здібностями, місцем проживання, сімейним і матеріальним становищем, рівнем освіти, ступенем соціалізації тощо) зумовлюють різні можливості у задоволенні потреб. Наприклад, людям похилого віку властиві специфічні потреби, які залежать не тільки від неминучих для них фізіологічних і соціальних змін, а й від матеріального і сімейного стану. Такими є потреби в зайнятості і дозвіллі, якості харчування, житла, спілкування, у знаннях і творчості тощо. Тобто це не лише потреби у самозбереженні, а й у самоствердженні, повазі з боку людей, з якими вони взаємодіють, у самовираженні.

Особливу групу клієнтів утворюють діти, яким властива підвищена потреба в допомозі через слабкість, несаможиттєвість і залежність від дорослих. Особливі потреби в допомозі з боку сторонніх мають і люди, які потерпають від природних, соціальних і техногенних катастроф. Спеціальної допомоги потребують особи, фізичні, психічні, інтелектуальні можливості яких утруднюють їхню нормальну життєдіяльність.

Отже, оцінювання становища клієнта слід здійснювати з урахуванням різних його особистісних потреб — від фізіологічних до потреб у самоактуалізації.

Напрями реалізації соціальної політики держави, функції соціальної роботи і потреби людини є взаємопов'язаними і перебувають у певних співвідношеннях. Йдеться про те, що соціальні програми часто спираються на ідею вітальних потреб, тобто потреб, задоволення яких необхідне для фізичного відтворення життя. Проте надання певних видів соціальних послуг, грошової і матеріальної допомоги регулюється відповідними нормативно-правовими актами. При визначенні категорій осіб, які мають право за законом розраховувати на отримання матеріальної або будь-якої іншої допомоги та підтримки, використовується принцип пріоритетності, тому пересічна людина оцінює соціальну роботу і соціальну політику через задоволення своїх потреб.

Для соціальних працівників важливим є пошук ресурсів, які сприяють поліпшенню соціального функціонування клієнта.

Ресурси — джерело й арсенал засобів і можливостей, якими за необхідності можна послуговуватися при виконанні певного завдання, удосконалення дій.

Порушення життєдіяльності різних груп населення мобілізує їх внутрішні ресурси на стабілізацію ситуації та задоволення актуальних потреб. Намагання реалізувати потреби передбачає відповідні соціальні дії. Якщо дії індивіда (сім'ї, групи, громади) для задоволення існуючих потреб з певних причин неможливі або мало-ефективні, потрібне залучення зовнішніх ресурсів.

Концепція мобілізації ресурсів, яка використовується в теорії та практиці соціальної роботи, передбачає певні дії, спрямовані на максимальне задоволення потреб клієнта на основі невикористаних внутрішніх ресурсів (фізичних і психічних), а також на пошук і залучення зовнішніх ресурсів суспільства і оточення.

На сучасному етапі соціальна робота з *внутрішніми ресурсами* (інтелект, освіта, професія, цілеспрямованість, воля, мотивація та ін.) вимагає такої побудови стосунків із клієнтами, щоб вони могли повірити у власні сили, усвідомити власну компетенцію і здібності, навчитися самоконтролю і позитивної самооцінки, оволодіти навичками управління собою і своїми соціальними ролями.

Зовнішні ресурси у соціальній роботі поділяють на офіційні (формальні) і неофіційні (неформальні), реально існуючі і потенційні, матеріальні, соціальні і культурно-духовні. До зовнішніх ресурсів належить уся соціальна інфраструктура — сукупність органів, соціальних служб і різних закладів, їх матеріальної та нормативно-правової бази, які забезпечують задоволення потреб громадян і захист їхніх соціальних прав.

Соціальна робота може бути пов'язана також з відсутністю, нестачею, недоступністю, дорожнечою необхідних для її клієнтів ресурсів. Нерідко доступні для клієнтів ресурси можуть бути неусвідомленими, некоординованими ними або пов'язаними із зловживаннями та безгосподарністю чи прихованими від них.

При визначенні плану догляду за конкретною людиною вирішальним є оцінювання її потреб та ресурсів для їх задоволення (табл. 4.1). Звичайно, різні групи клієн-

Таблиця 4.1

Потреби людини й ресурси для їх задоволення

Потреби	Тип ресурсів
<i>Позитивне самосприйняття:</i> — ідентичність; — самоповага; — впевненість у собі	Виховання і навчання. Значущі інші (батьки, рідні, вчителі, однолітки) надають позитивний зворотний зв'язок, демонструють прив'язаність, прийняття, любов
<i>Емоційні:</i> — почуття потрібності іншим і того, що їх цінують; — дружба; — відчуття належності	Батьки, подружжя, друзі, брати, сестри, референтна група, соціальна мережа
<i>Самореалізація:</i> — освіта; — відпочинок; — досягнення; — естетичне задоволення; — релігія	Освітні, культурні, релігійні та інші соціальні інститути, а також служби зайнятості
<i>Фізичні потреби:</i> — їжа, одяг, житло; — охорона здоров'я; — безпека; — захист	Економічні, правові інститути, заклади охорони здоров'я, офіційні заклади соціального обслуговування, правозахисні органи, установи, що надають допомогу при катастрофах

тів мають різні потреби, які передбачають специфічні ресурси. Наприклад, у соціальних службах Великобританії розроблено спеціальні бланки, на яких перелічено понад 80 видів потреб і проблем. Оцінювання потреб, які відчуває клієнт і спостерігає фахівець, стає основою плану догляду. Моніторинг надання послуг і контроль за їх якістю теж ґрунтуються на визначенні ступеня задоволення потреб користувача.

Не завжди проблеми клієнта зумовлені зовнішніми чинниками, у багатьох із них нерідко простежується особистісна дисфункція, яка перешкоджає використанню наявних ресурсів. Як правило, людям, які мають проблеми щодо налагодження міжособистісних стосунків, важче дається задоволення потреб у дружбі й любові. Тому соціальним працівникам доводиться допомагати їм розвивати навички міжособистісної комунікації.

Фахівцям часто доводиться мати справу не з потребою конкретного клієнта, а з потребами значної кіль-

кості людей і з оцінкою тих ресурсів, які можна виділити на їх задоволення.

Відповідно до таксономії (ієрархічної класифікації) виокремлюють такі групи потреб:

1. Нормативна потреба — потреба, визначена на основі суджень професіоналів, котрі вираховують і встановлюють певні норми, стандарти, рівні. Прикладом визначення такої потреби є встановлення прожиткового мінімуму або кількості клієнтів, яких має обслуговувати один соціальний працівник. До цієї групи потреб належать і визначені в законі нормативи, зокрема ті, що закріплюють право на отримання соціальних послуг певною категорією клієнтів — безробітних, самотніх людей похилого віку, ветеранів війни і праці тощо. При цьому потребами людей з функціональними обмеженнями здебільшого вважають фізіологічні потреби і потреби в безпеці, переважно в лікуванні, пенсійному забезпеченні, залишаючи поза увагою їхні потреби у взаєминах, повазі та самореалізації, які можна задовольнити за допомогою освіти, зайнятості, створення умов для незалежного існування.

2. Потреба, що відчувається, — потреба, яка безпосередньо визнається людьми; визначається переважно за допомогою соціологічних опитувань. Прикладом можуть бути нагальні, незадоволені потреби родин, в яких виховуються діти з розумовою відсталістю, в психологічному та юридичному консультуванні; соціальному супроводі родин, які виховують інваліда, — у набутті дитиною навичок самообслуговування, фізичній реабілітації, професійній освіті та ін. Поширеною практикою для виявлення того, як люди сприймають свої потреби, є вивчення суспільної думки. Проте слід зважено обирати осіб для опитування. Адже існує суттєва відмінність між тим, як сприймають свої потреби люди похилого віку та інші особи (люди молодшого віку схильні визначати потреби престарілих у більш спрощений і менш прагматичний спосіб).

3. Висловлена (виражена, відображена) потреба — потреба, яку можна визначити з огляду на кількість людей, для яких вона актуальна; визначають її методом статистичного обліку. Наприклад, скільки людей зареєстровано в службі зайнятості як безробітні; скільки інвалідів перебуває в черзі на отримання пільгового автомобіля або протезо-ортопедичних виробів; скільки людей, які живуть з ВІЛ/СНІД і перебувають на обліку в

СНІД-центрах, потребують антиретровірусної терапії (лікування, що гальмує розвиток інфекції) тощо.

4. Відносна (порівняльна) потреба — потреба, яку визначають на основі порівняння потреб тих людей, для кого вона неактуальна. При цьому зважають на географічні, демографічні, соціальні та інші відмінності груп людей. Так, жінка в період вагітності та післяпологовий період має потребу в соціальному захисті, тоді як у чоловіків такої потреби не існує. Інший приклад: потреби людей похилого віку у гірських карпатських селах в більшості випадків відрізняються від потреб мешканців обласного центру такого ж віку.

Цю таксономію використовують для обґрунтованого визначення груп потенційних клієнтів, моніторингу соціальних проблем і потреб. Крім з'ясування проблем і потреб у соціальних послугах, необхідне також вироблення критеріїв, за якими визначають належність до певної групи клієнтів. На основі досліджених соціальних проблем і потреб має розвиватися система надання послуг, а за необхідності — навіть створюватися нові агенції. У зв'язку з цим інколи доводиться вносити відповідні зміни у законодавство, яке визначає функції та повноваження соціальних працівників, регулює їх діяльність з різними групами клієнтів. Незалежно від обставин вона повинна сприяти поліпшенню якості життя клієнтів соціальної роботи.

Якість життя — комплексна інтегральна характеристика становища людини в різних соціальних системах і структурах, яка відображає ступінь її соціальної свободи, можливості всебічного розвитку, реалізації здібностей і життєвих планів; сукупність і якість матеріальних, соціальних, культурних і духовних цінностей, якими послуговується людина, задовольняючи свої потреби і реалізуючи інтереси.

Поліпшення соціального функціонування особистості, яке є метою соціальної роботи, передбачає орієнтацію на базові її потреби. Задоволення цих потреб вселяє людині відчуття себе повноправним і активним членом суспільства, задоволення якістю свого життя.

Соціальне виключення і дискримінація клієнтів

У процесі розвитку суспільства виникає багато проблем, які мають загальносоціальний, груповий характер і пов'язані із соціальною безпекою. Їх розв'язання сприяє оптимальному функціонуванню, відтворенню і розвитку

ку соціальної системи. Одним із напрямів цієї роботи є задоволення потреб особистості, захист її інтересів, профілактика, подолання деструктивних явищ тощо.

Нерідко клієнти соціальної роботи в силу різних обставин виявляються нездатними задовольняти свої потреби, внаслідок чого опиняються відмежованими від активної участі в житті суспільства, громади, виштовнутими на периферію суспільного життя. До мінімуму зводяться їхні соціальні зв'язки, унеможливорюється підтримання ними поширеного в суспільстві способу життя. Усе це свідчить про соціальне виключення особистості.

Соціальне виключення — реальне або уявне, цілковите або часткове відсторонення індивіда, групи від суспільного життя, унеможливлення доступу до суспільних благ.

Цей деструктивний процес простежується на індивідуальному і структурному рівнях. Його вимірами є низькі доходи, слабка здатність відновлювати фізичні, душевні сили, правова незахищеність, моральне неприйняття певної категорії осіб. Виникає це явище внаслідок тривалого безробіття, бідності, дискримінації, зростання депривації, поганого стану здоров'я, низької освіти, кримінального оточення тощо.

Соціальна робота не може обійти своєю увагою цю проблему, а останнім часом все більшого поширення набуває думка, згідно з якою одним із основних її призначень є допомога, підтримка осіб, груп у подоланні соціального виключення. Серйозну увагу цьому почали приділяти на державному рівні. Наприклад, у Великобританії створено спеціальний урядовий підрозділ соціального виключення. Об'єктами його уваги є індивіди, які потерпають від взаємопов'язаних проблем (безробіття, несформовані навички, низькі доходи, неякісне житло, злочинне оточення, погане здоров'я, розпад сім'ї). За таких умов індивіди, групи опиняються у стані багатовимірної депривації (відсутності або недостатності життєво необхідних ресурсів).

Виключення індивіда, групи може стосуватися:

— економічної сфери. Його чинниками можуть бути бідність, яку переживають індивіди чи групи, тривале безробіття, обмежений доступ до можливостей кредитування, сучасних технологій;

— життєвого простору. Виключення може бути наслідком проблематичного сусідства, яке загрожує безпеці індивідів чи груп, високого рівня кримінальності,

бідності місцевого оточення, роз'єднаності громади, географічної ізоляції чи віддаленості району, відсутності або обмеженості доступу до послуг, у т. ч. транспортних, освітніх;

— життєвої мобільності. Спричинюється воно відсутністю транспортних засобів, доріг, наслідком чого є обмеження доступу до соціальних мереж, зручностей, товарів і послуг;

— політичного життя. Йдеться про відсутність можливості впливати на прийняття політичних рішень через позбавлення громадянських прав, низьку участь у групах та організаціях, відмову від громадянських прав та свобод, неможливість брати участь у здійсненні влади;

— можливості приймати рішення. У цьому разі виключення пов'язане з безправністю людини, безсилістю та обмеженим вибором можливостей;

— особистісних можливостей. Передумовами виключення можуть бути етнічна, культурна, релігійна, класова належність, життєві навички, стать (гендер), сексуальність, стан здоров'я;

— соціальних мереж. Факторами виключення, як правило, є розпад (порушення) формальних чи неформальних мереж, самотність, ізоляція, відсутність інформації, соціальний стан;

— соціального буття. Виключення може бути спричинене поширенням злочинності, зміною сімейного стану, низьким рівнем освіти, нерівністю, обмеженістю соціальних прав, доступу до медичних послуг та соціального захисту.

Наприклад, така група клієнтів, як психічно хворі, потерпає від соціального виключення в усіх сферах, оскільки проблеми психічного здоров'я утруднюють доступ до соціальних служб і соціальних мереж, наслідком чого часто буває соціальна ізоляція. Люди з психічними розладами мають значно менше можливостей для близьких, довірливих стосунків, у них висока вірогідність самотнього життя. Порівняно невисокою є їхня зайнятість, що відповідно позначається і на доходах. А, як свідчать дослідження, прояви соціального виключення (обмежений доступ до товарів щоденного користування, неповна участь у громадській активності, різних видах відпочинку, проживання в неналежних умовах, обмежені можливості контактування у культурно-мистецькій сфері) поглиблюють проблеми психічного здоров'я.

Як елемент постіндустріальної парадигми розвитку цивілізації, концепція соціального виключення є одні-

єю з найактуальніших у сучасній соціальній роботі. Вона зумовлює формування нового етапу розвитку соціальних послуг, центром яких повинна стати людина, її матеріальне, психічне, фізичне, моральне, духовне благополуччя. Відповідно до цієї концепції осіб, яким надають соціальні послуги, вважають не пацієнтами чи клієнтами соціальної роботи, а повноправними членами суспільства. Тому зміст роботи з ними визначають не професійні стандарти, консенсус команди фахівців, а конкретні потреби людини, проблеми її самовизначення, становлення її як соціально активної, економічно незалежної особистості.

Соціальні працівники покликані зважати на існування в суспільстві різних груп, що мають неоднаковий рівень доступу до суспільних ресурсів, а тому є соціально виключеними. Наприклад, працюючи з біженцями, вони мають дбати про подолання їх соціального виключення, сприяти соціальному включенню. У цій справі довели свою ефективність такі форми і методи роботи:

— психологічна підтримка для корекції досвіду, що травмує;

— мотивація і розвиток можливостей і навичок самодопомоги клієнтів;

— допомога у вивченні мови країни проживання, здобутті ними професійної освіти;

— налагодження стосунків з оточенням, сприяння самовизначенню в ньому;

— започаткування (участь у створенні) відповідних структур (організацій) для роботи з біженцями та їхніми сім'ями;

— активізація груп підтримки в громаді (допомога в їх створенні) і роз'яснювальна робота, спрямована на подолання ворожості до представників цієї групи.

Бути клієнтами соціальної роботи — це не привілей. Рідко кому вдається позбутися в такому становищі почуття залежності, безпорадності, приниженості, провини, злості, образи, розгубленості, навіть почуття своєї нікчемності. Часто вони зазнають дискримінації, проявами якої можуть бути навішування тавра, прізвиська, неприємні характеристики проблеми або моделей поведінки.

Дискримінація (лат. *discriminatio* — розрізнення) — упереджене, негативне ставлення до людини, навмисне обмеження або позбавлення її прав на основі расової або національної належності, політичних або релігійних переконань, статі тощо.

Таке ставлення ґрунтується на *стереотипах* — відносно стійких уявленнях про соціальне явище, соціаль-

ний статус або об'єкт (конкретного індивіда, групу). Як правило, ці уявлення є спотвореними, спираються на поверхові або гіпертрофовано узагальнені характеристики окремих індивідів, груп. Наприклад, *ейджизм* (англ. age — вік) — дискримінація за віком. Її можуть зазнавати люди похилого віку, а також діти, почувавши себе безправними у світі дорослих, маючи обмежені можливості висловлювати та відстоювати свою думку. Це підтверджують дані опитування дітей 9—17 років, проведеного в Україні центром «Соціальний моніторинг» за сприяння ЮНІСЕФ, яке засвідчило, що лише один відсоток дітей соціально незахищених категорій вважає, що права дітей в Україні не порушують.

Якщо людина належить до національної меншини або є темношкірою, то інколи вона стикається із проявами *расизму* — дискримінації за етнічною ознакою. У школах дітей можуть дратувати; роботодавці іноді неохоче прийматимуть таких людей на роботу, представники правоохоронних органів демонструватимуть до них більш упереджене й прискіпливе ставлення.

Стереотипи й упереджене ставлення проявляються і в мові. Однією з мовних проблем є використання особових займенників (наприклад, у висловлюваннях про соціальних працівників, у фаховій літературі переважає займенник «він», хоча більшість працівників соціальної сфери становлять жінки). Однак проблеми використання мови значно глибші й делікатніші. На більшості підприємств чоловіки обіймають керівні посади, жінки переважають серед практичних працівників, що можна розглядати як прояв *сексизму* — дискримінацію за статевую ознакою.

Дискримінація зумовлює нерівність влади, неоднаковий доступ до суспільних ресурсів і послуг тощо, тобто її наслідком є соціальне виключення. Вона може бути пов'язана і з особистісною ідентифікацією (чоловік чи жінка, молода чи літня людина, гетеросексуал чи гей, наявність чи відсутність функціональних обмежень, належність до титульної нації чи національної меншини тощо).

Наслідком упередженого ставлення до певних груп клієнтів може бути створення специфічних закладів (сепаратних, тобто відокремлених, поселень, установ закритого типу), переважання інституційних форм утримання і виховання дітей-сиріт над сімейними. Фахівцям соціальних служб доводиться постійно мати на увазі іс-

нування різних форм дискримінації щодо клієнтів і долати їх у співпраці з індивідами, групами, громадами.

Клієнти соціальної роботи інколи є об'єктами *стигматизації* (грец. stigma — тавро, пляма) — дискредитації через приписування соціально негативних рис, притязливих характеристик, які спричинюють негативні переживання. Тому одна із базових установок у соціальній роботі полягає у зорієнтованості на зняття стигми (тавра), недопущення суспільного відторгнення клієнтів (розумово відсталих, осіб із функціональними обмеженнями, людей, які живуть з ВІЛ, та ін.) як «дефектних» або «меншовартісних». Ставлення до таких людей має ґрунтуватися на визнанні їх особистостями, прийнятті такими, якими вони є, на повазі до їхньої честі та гідності. Адже, як стверджує британський фахівець Шуламїт Рамон, основна проблема полягає не в обмеженні можливостей людини чи групи людей, пов'язаному з порушенням певних функцій організму, а в ставленні суспільства до інвалідів та інвалідності. У сучасному світі набувають поширення принципи «нормалізації» або «соціальної валоризації» (підвищення цінності, значущості), які ґрунтуються на переконанні, що перебування в закритих установах небажане для людей із будь-якими патологіями. Тому «майже всі особи, навіть зі стійкими вадами, можуть і повинні мати нормальне і повноцінне життя у спільноті, отримувати необхідну їм для цього індивідуальну підтримку».

Отже, соціальні працівники спрямовують свої зусилля на те, щоб не допустити соціального виключення і дискримінації клієнтів, зменшити вплив цих негативних явищ на становище та сприйняття соціально вразливих груп, всіляко сприяють їх інтеграції у суспільство.

Явища набутої безпорадності і госпіталізму

Соціальна робота є діяльністю на користь клієнтів, а не замість них. Вона спрямована на заохочення їх у міру можливостей брати участь у розв'язанні власних проблем, взаємодіяти із соціальними працівниками, бути не пасивними реципієнтами допомоги, а активними агентами трансформації власних життєвих обставин. Адже у людей, які відчують себе безпорадними, навіть і в стосунках із соціальними працівниками, іншими фахівцями формується так звана *«набута безпорад-*

ність» — упевненість у тому, що жодна діяльність не матиме корисних результатів, позитивного впливу на їхнє життя. Така позиція погіршує здатність людини засвоювати корисні моделі поведінки, знижує соціальну мотивацію, а то й зумовлює цілковите позбавлення її. Внаслідок цього людина стає надмірно стурбованою, пригніченою, втрачає здатність долати труднощі, опановувати нові для неї соціальні ролі.

Уникнути цього можна завдяки створенню для людей ситуацій, у яких вони почувають себе здатними контролювати події, досягати конкретних успішних результатів.

Тривала залежність людини від соціальних служб нерідко породжує явище госпіталізму.

Госпіталізм — явище, що виникає після тривалого перебування особи у специфічних умовах (лікарня, інтернатний заклад), проявами якого є дезадаптація, погіршення контактів з оточенням, втрата трудових навичок, тенденція до хроніфікації захворювань.

Він властивий і клієнтам соціальної роботи в Україні. Це засвідчили дослідження особливостей формування особистості вихованця інтернатного закладу, проведені у 2001 р. Державним інститутом проблем сім'ї та молоді на замовлення Дитячого фонду ООН (ЮНІСЕФ). З'ясувалося, що деструктивно впливають на юну особистість такі чинники інтернатного життя:

— емоційні (психотравмуючі): відсутність спілкування з біологічною матір'ю, деформація родинних зв'язків, дефіцит любові, ласки, уваги, замкнуте коло спілкування, режим, ворожість соціуму (бездушне ставлення персоналу, жорстокість однолітків), несформоване «Я», підвищене почуття тривожності, закомплексованість, недиференційоване ставлення до дітей з боку вихователів, відсутність свободи вибору;

— соціальні: деформований соціальний особистий досвід, соціальна незахищеність після виходу із закладів опіки, відсутність матеріальної і моральної підтримки, надмірна опіка з боку вихователів, відсутність соціальних навичок, а також навичок подолання власних проблем у взаємодії з офіційними структурами, неспроможність протидіяти негативному сторонньому впливові, проблеми спадковості у зв'язку з наркоманією, алкоголізмом, психічними захворюваннями батьків, що впливає на стан здоров'я;

— економічно-територіальні: економічна депривація (відсутність необхідних фінансових можливостей, досвіду розпоряджатися грошима, власної кімнати, місця, де можна було б усамітнитися, постійне перебування у вузькому комунікаційному просторі, відсутність власних речей, окрім одягу і предметів особистої гігієни).

Негативну дію цих чинників на психоемоційний розвиток, становлення особистості в інтернатному закладі посилюють збіднене навколишнє середовище, таврування з боку соціуму (приписування таких характеристик, як «нещасні», «голодні», «скривджені», «зłodії», «неповноцінні», «майбутні злочинці» та «майбутні повії»). Усе це породжує залежність молодого людини від інтернатного закладу, споживацькі очікування від системи опіки, заздросці, ворожість до дітей, які виховуються у сім'ях; підвищену чутливість до несхвальних висловлювань на свою адресу; відсутність образу єдиної матері, ідеалізацію батьків; низьку здатність розуміти чийсь почуття і співчувати; недостатню інформованість щодо своїх прав; невміння самостійно приймати рішення; труднощі у налагодженні контактів з незнайомими людьми, у виборі професії, створенні сім'ї та вихованні власних дітей.

У середині ХХ ст. інституціональна система догляду за різними групами клієнтів, зокрема дітьми, у розвинутих країнах зазнала суттєвих змін, що було спричинено неефективним використанням коштів у великих інституціях; невисокою ефективністю послуг (нівельювання індивідуальних потреб, орієнтація на середньостатистичного клієнта); зловживаннями стосовно дітей з боку персоналу дитячих будинків; усвідомленням негативного впливу інституційного догляду (завдяки впливу ЗМІ на громадську думку). Тенденція деінституціалізації ґрунтується на розумінні того, що люди не потребують постійного догляду в стаціонарному закладі, вони можуть отримати його у відповідних службах громад, за місцем проживання (в сім'ї). Загальноприйнятою в соціальній роботі є точка зору, за якою стаціонарні (інституційні) форми соціальної роботи не є оптимальними для клієнтів. Вона виправдовує себе навіть стосовно розвинутих країн Західної Європи та Америки, де умови перебування у стаціонарних (резидентних) службах максимально наближені до домашніх, а персонал є добре фахово підготовленим. Тому у західній системі пік-

лування за дітьми-сиротами переважає тимчасовий догляд в нерідних сім'ях, усиновлення тощо, що сприяє уникненню набутої безпорадності, госпіталізму. Схожі тенденції спостерігаються й у соціальній роботі з іншими групами клієнтів.

Права клієнтів і принцип активізації

Соціальна робота ґрунтується на визнанні того, що клієнти мають право на отримання якісних соціальних послуг у необхідному обсязі.

Загальноцивілізаційний досвід охорони прав клієнтів ґрунтується на їх залученні до процесу соціальної роботи. Він передбачає: захист інформації про клієнта; можливість ефективного оскарження клієнтом дій соціальних працівників та інших співробітників; доступ до інформації, якою володіють соціальні працівники та інші фахівці.

Загальна практика спрямована на допомогу індивідам, групам, громадам стати включеними, тобто інтегрованими в суспільство. Вона зосереджена насамперед на дотичних до запобігання соціальному виключенню правах. Йдеться про доступ до інститутів громадянського суспільства, базового рівня освіти, охорони здоров'я і матеріального добробуту. З огляду на це особу, яка звертається до соціальної агенції, необхідно розглядати не як вразливого індивіда, який має певні потреби, а як громадянина, котрому потрібно надати допомогу в реалізації його прав як члена суспільства, окреслених конституціями держав та міжнародними нормативно-правовими документами.

Права клієнтів, як правило, обумовлюють обов'язки фахівців соціальних служб і держави. Попри інтегрованість цих прав у загальноцивілізаційний контекст, їх формулювання у кожній країні має свої особливості. Наприклад, Закон України «Про соціальні послуги» (2003 р.) передбачає такі права і обов'язки клієнтів соціальних служб:

- поважливе і гуманне ставлення з боку суб'єктів, які надають соціальні послуги;
- вибір установи і закладу, а також форми соціального обслуговування;
- забезпечення інформацією про свої права, обов'язки та умови надання соціальних послуг;
- згоду на соціальні послуги та відмову від них;

- конфіденційність особистісної інформації про клієнта, якою володіє суб'єкт, що надає соціальні послуги;
- захист своїх прав і законних інтересів, у т. ч. в судовому порядку.

Відповідно до загальноцивілізаційних і національних норм конкретні інституції можуть мати адаптовані до умов своєї діяльності переліки норм. Наприклад, один із українських центрів соціальних служб для молоді гарантує забезпечення таких прав своїх клієнтів:

- право на інформацію (клієнти мають знати про можливості отримання, рівень надання соціальної допомоги на території району);
- доступність послуг (обслуговування має бути доступним без обмежень за статтю, віросповіданням, сімейним становищем, місцем проживання);
- вибір змісту і форм соціальної допомоги;
- повага до власної гідності (клієнти мають відчувати повагу, уважне ставлення до себе);
- право на таємницю (соціальні працівники не мають права поширювати про своїх клієнтів конфіденційної інформації);
- право на комфорт, затишок (можливість наодинці спілкуватися із соціальним працівником, відчувати себе комфортно у соціальній службі, вільно висловлювати свої думки, в т. ч. про якість соціальної допомоги).

Сучасна соціальна робота пройнята ідеєю розподілу влади з клієнтом, розширення його можливостей, повноважень тощо. Ця ідея відповідає стрижневим цінностям соціальної роботи — повазі до клієнта, участі (залученні) його у прийнятті рішень стосовно власного та суспільного життя, у питаннях самовизначення. Розширення можливостей клієнта означає і підвищення його відповідальності, послаблення його залежності. На цих ідеях ґрунтується принцип імпаурменту.

Принцип активізації (імпаурменту, наснаження) — підвищення впевненості, самооцінки, компетентності клієнтів з метою активізації їх участі у розв'язанні своїх проблем в існуючих соціальних службах; об'єднання зусиль для створення служб, необхідних для поліпшення їх соціального самопочуття.

Цей принцип утвердився в зарубіжних країнах наприкінці 80-х років ХХ ст. унаслідок аналізу суперечностей між залежністю і незалежністю, автономією і захистом людини, правами громадян і владою уряду. Тоді було сформульовано тезу, згідно з якою призначення со-

ціальної роботи полягає в допомозі людям допомогати собі. Для обґрунтування її було використано етичні, політичні та психологічні аргументи. Етичні міркування необхідності застосування активізації у роботі з клієнтом соціальних служб спираються на закорінену в християнське вчення віру в непересічну цінність кожної людини. Демократичні переконання стали основою політичного обґрунтування того, що влада повинна бути поділена між громадянами. Психологічне обґрунтування виходило з того, що люди швидше, охочіше змінюються, діють чи дотримуються певного плану, якщо і від них залежить прийняття рішення. Ці міркування окреслюють важливий для соціальної роботи *принцип мотивації* — активізації внутрішніх спонукальних сил з метою поліпшення соціального становища індивіда, підвищення його впевненості в собі, власній здатності подолати проблеми свого буття. Значущість використання цього принципу полягає в тому, що соціальні послуги досягають успіху за умови, що клієнт зацікавлений у них, бере активну усвідомлену участь у користуванні ними. Оптимальні послуги і найдосвідченіші консультанти не будуть ефективними, якщо їх користувачі не матимуть зацікавлення, не віритимуть у них, адже саме користувачі є найкращими експертами послуг. З огляду на це соціальні служби активно залучають своїх клієнтів до обговорення значущості для них конкретних послуг, обговорення планів на майбутнє, коригування їх.

Активізація є важливою для пригнічених у суспільстві груп. За певних обставин ними можуть бути жінки, представники національних меншин, люди похилого віку та ін. Як свідчить досвід, групи самопомоги, що складаються з представників вразливих категорій населення або їхніх родичів, надзвичайно точно бачать проблему, зацікавлено й ефективно працюють над її розв'язанням. Загалом практика імпаурменту найпоширеніша в роботі з групами, використовують її на індивідуальному (суб'єктному), колективному (створення спілок), структурному та інституційному (втручання в політику) рівнях.

Принцип активізації пов'язаний з особливою відповідальністю соціальних працівників, які у стосунках із клієнтами повинні дбати, щоб використання належним з огляду на формальний статус влади не пригнічувало інших, а також дотримуватися в роботі таких принципів:

1) недопустимість використання негативних «ярликів» стосовно клієнтів соціальної роботи, визнання того, що всі люди володіють певними навичками, вміннями, інтелектом і здібностями;

2) кожна людина має право бути почутою, контролювати своє життя, самостійно обирати форму втручання в нього;

3) організація соціальної роботи на основі всебічного врахування проблем клієнтів, які ніколи не будуть зрозумілими, якщо розглядати їх тільки як результат особистої неповноцінності; необхідно зважати на такі явища, як пригноблення, соціальна політика, доквілля та економіка, які часто відіграють у житті користувачів соціальних послуг визначальну роль;

4) організація реальної практики з урахуванням того, що люди, які діють разом, стають сильнішими, а люди, які не мають влади, можуть здобути її, працюючи у групах;

5) практикуй те, що проповідуєш; уся робота має бути спрямована проти гноблення за ознаками раси, статі, віку, сексуальної орієнтації, класу, інвалідності або будь-якої іншої форми соціальної диференціації, на яких історично вибудовувалися фальшиві уявлення про переваги і неповноцінності.

Реальне залучення клієнтів до процесу соціальних послуг передбачає їх цілковиту поінформованість на всіх етапах соціальної роботи, обговорення та участь у прийнятті рішень, що стосуються безпосереднього соціального обслуговування, діяльності соціальної служби загалом, а також право оскаржувати прийняте рішення. Як свідчить досвід, продуктивною є участь клієнтів у таких видах діяльності соціальних служб, як контроль витрат і бюджету, добір персоналу, професійна підготовка, встановлення стандартів надання послуг, гарантування якості, інспекція надання послуг, контроль та оцінювання результатів діяльності служби, вироблення схем індивідуальної підтримки тощо.

Однією з передумов підвищення рівня життя клієнтів соціальних служб є їхній особистісний розвиток. Йдеться про розвиток самосвідомості (образу себе і ставлення до себе), спонукальної, емоційної сфер, інтелекту, соціально-психологічної готовності до повноцінного життя. Зважаючи на вербальну і невербальну поведінку клієнтів соціальних служб, виокремлюють такі їх психологічні типи:

1) преопераціональний тип (клієнти не здатні до самостійної життєдіяльності);

2) конкретно-операціональний тип (клієнти загалом діють нормально, але не надто прискіпливо розмірковують або аналізують те, що роблять);

3) самокерований (операціональний) тип (клієнти успішно обмірковують свої думки і форми поведінки);

4) діалектичний тип (клієнти демонструють зрілість розвитку, прагнуть рівноправно взаємодіяти, співпрацювати із соціальними працівниками).

У реальному житті, як правило, спостерігається поєднання різних рівнів розвитку. Наприклад, клієнти, які видаються недостатньо освіченими, можуть раптом відкрити у собі і реалізувати нові можливості завдяки розумінню соціальними працівниками специфіки їхньої культури. Тому не варто піддаватися першим враженням, стереотипним оцінкам, упередженості, маючи водночас на увазі, що належність до певного психологічного типу обумовлює характер особистих змін, способи і форми розподілу влади, активізації клієнта. Одним із прикладів використання принципу активізації можна вважати тренінги для безробітних жінок з техніки пошуку роботи, покликані посилювати їхню впевненість у власних силах, здібностях, формувати позитивне ставлення до себе і своєї ситуації, набуття компетентності щодо подолання проблем, нового досвіду, знань і вмінь, які сприяють посиленню контролю над обставинами свого життя. Для реалізації цього принципу жінок залучають до активної участі впродовж усього заняття, обговорюють можливі шляхи розв'язання проблеми; надають можливість вибору; використовують інтерактивні методи навчання і роботу в групі; інформують про загальну ситуацію на ринку праці; проводять семінари (обмін думками, досвідом) використовують зворотний зв'язок між керівником семінару та його учасниками.

Однією з передумов використання принципу активізації має бути намагання керівника, який, безперечно має більше влади, наголошувати не на своїх владних перевагах, а на значущості, особистісних перевагах й ресурсах тих, хто є пригніченим.

Загалом соціальна робота повинна спиратися на *антидискримінаційну практику* — комплекс настанов реальних заходів для подолання порушень прав клієнтів соціальної роботи за класовими, національними, релігійними, статевими, віковими та іншими ознаками. Соціальні працівники мають рішуче протидіяти при

гнобленню не тільки у поведінці, стосунках окремих людей чи груп, а й у діяльності установ, різноманітних структур і в суспільній свідомості. Практичне використання принципу непригнічення означає, що основою достойної практики соціальної роботи має стати активізація (імпаурмент).

Отже, сучасна соціальна робота дотримується принципу клієнтоцентризму, який передбачає визнання пріоритету прав клієнта та його активну роль у процесі допомоги, орієнтує соціальних працівників на створення сприятливих умов для соціального самопочуття клієнта і розвитку його особистості.

Запитання. Завдання

1. Опишіть власний досвід перебування в ролі клієнта (наприклад, медичного закладу). Що Ви відчували тоді?
2. Охарактеризуйте вразливі групи населення України.
3. Які критерії та пріоритети можна застосовувати при визначенні клієнтів соціальних служб?
4. Яке значення для соціальної роботи має оцінка потреб і ресурсів клієнтів?
5. Які завдання ставить перед соціальними працівниками теорія соціального виключення?
6. Чи траплялося Вам бути свідком дискримінаційного ставлення до людей? У чому воно виявлялося?
7. Завдяки яким чинникам можна запобігти стигматизації?
8. Які суспільні стереотипи щодо різних соціально вразливих груп Ви можете назвати? Чим вони спричинені?
9. Чим небезпечний госпіталізм? Як виникає це явище?
10. У чому може виявитися набута безпорадність у клієнтів соціальних служб із представників вразливих груп дітей і сімей? Як можна запобігти цьому явищу? Наведіть конкретні приклади.
11. У чому полягають головні переваги імпаурменту в роботі з клієнтами соціальних служб?

Теми рефератів

1. Клієнти соціальної роботи і вразливі групи: зарубіжний та український досвід.
2. Дискримінація і стигматизація клієнтів соціальної роботи.
3. Соціальне виключення і соціальне включення.
4. Можливості та переваги активізації клієнтів соціальної роботи.
5. Напрями і форми антидискримінаційної практики.

4.2. Система моральних норм у соціальній роботі

★ Соціальна робота як особливий тип професійної діяльності має специфічну, тільки їй притаманну систему цінностей, які сформувалися в процесі становлення моральних принципів і норм поведінки фахівців. Вони є основою будь-яких професійних дій. Професійна етика соціального працівника (яка відображає моральну свідомість цієї професійної групи, її психологію та ідеологію) пропонує пошук резервів, використання різноманітних ресурсів: від соціальних до особистих як самого соціального працівника, так і клієнта. Усе це можливо й припустимо лише задля досягнення професійної мети, а не для задоволення вузькокорпоративних чи особистих інтересів фахівців.

Моральні відносини виникають у процесі соціальної роботи як сукупність залежностей і зв'язків між соціальним працівником і клієнтом, між соціальними працівниками як членами певного колективу, між соціальними працівниками і соціальним оточенням клієнта, між соціальними працівниками та іншими організаціями. Міжнародна та національні асоціації соціальних працівників, соціальні служби прагнуть врегулювати ці відносини через ухвалення вимог щодо професійних обов'язків, меж втручання і дистанції між фахівцями і клієнтами, дотримання низки моральних принципів. Проте соціальні працівники часто сприймають свою діяльність з точки зору не тільки метацинностей (загальнолюдських) чи професійних цінностей, а на основі своїх уявлень про мораль, що може призвести до виникнення етичних дилем, труднощів у виборі професійного рішення.

Значення етики для соціальної роботи

Соціальні працівники у своїй щоденній діяльності нерідко опиняються перед складними моральними проблемами, що змушує їх діяти відповідно до своїх моральних переконань, оскільки такі ситуації недостатньо врегульовані законодавством. Це актуалізує значущість для соціальної роботи *етики* — вчення про мо

раль, що аналізує її природу, характер і структуру (моральна свідомість, моральні відносини, моральна діяльність), категорії моралі (добро і зло, справедливість і несправедливість, честь, гідність тощо), за допомогою яких формуються моральні принципи, норми, цінності, правила поведінки, теоретично обґрунтовується певна система моральних переконань.

Представники різних теоретичних напрямів, шкіль філософії (засновником етики вважають давньогрецького мислителя Арістотеля, 384/383—322/321 до н. е.) свого часу по-різному пояснювали суть моралі, моральної поведінки і свідомості людини, виокремлювали та обґрунтовували критерії морального і аморального буття, пропонували різноманітні концепції загальнолюдських норм поведінки, найпомітнішими серед яких є:

- аристотелівська традиція (орієнтація на чесноти людей, визнання правомірності володіння благами відповідно до заслуг людини);

- моральні імперативи Канта (добродісна людина творить добро, оскільки це правильно, а не тому, що це приносить задоволення);

- утилітаризм (найкраща та дія, наслідком якої є якнайбільше благ для якнайбільшої кількості людей);

- релятивізм (добро і зло є відносними, що залежить від суспільного устрою і потреб особи).

У реальному житті люди, дотримуючись певних моральних настанов, по-різному інтерпретують одну й ту саму ситуацію морального вибору, а тому неоднаково діють. Вважають, що соціальний працівник, який є послідовником Канта, буде концептуалізувати ситуацію в термінах норм, що існують у даному суспільстві. Якщо випадок неординарний, то він зможе поставити себе на місце клієнта й запитати себе, якому рішення соціального працівника він би надав перевагу. Утилітарист у критичній ситуації буде схильний міркувати в термінах соціальних наслідків. Прибічник Арістотеля буде керуватися тими уявленнями про професійні та громадянські цінності, які сприйняв від своїх учителів. При цьому він буде вимагати від себе розсудливості, мужності, справедливості та співчуття до клієнта.

Загалом знання етичних теорій дає змогу соціальним працівникам приймати більш обґрунтовані рішення, знаходити вихід із складних ситуацій. Однак у певній ситуації вони можуть керуватися різними етичними концепціями, наслідком чого будуть їхні різні дії. На-

приклад, у медико-соціальной службі з планування сім'ї вагітна жінка зізналася, що надзвичайно хоче мати дитину, оскільки їй вже за 35 і вона довго не могла завагітніти. Однак під час обстеження у неї було виявлено ген, який спричиняє розвиток невиліковної хвороби, що виникає у 30—40 років. Її симптомами є посмикування м'язів кінцівок, тулуба, обличчя, прогресування маломумства аж до повного розладу особистості. Здебільшого таким людьми доводиться доживати останні дні у психіатричних стаціонарах або у інтернатах для осіб із хронічними психіатричними захворюваннями. Ця хвороба є спадковою. Попри все це, жінка хоче народити дитину й просить не розповідати про її проблеми чоловіку та іншим членам родини, оскільки боїться, що, дізнавшись про результати обстеження, їй можуть заборонити мати дитину.

Дати конкретну пораду жінці за такої ситуації надзвичайно складно, адже доводиться враховувати взаємовиключні чинники, але й обійти її увагою теж не можна. Соціальному працівнику доведеться виявити необхідний рівень знань, моральності, щоб обрати обґрунтовану і морально виправдану лінію поведінки у спілкуванні з людиною, яка опинилася перед далеко не простим вибором.

Надзвичайно важливими для практичної соціальной роботи є віра в здатність людини до змін, визнання її самотності і неповторності, запобігання соціальному виключенню, уміння вислухати її, надавши змогу висловитися про все, що хвилює. Часто клієнти соціальной служб потребують знань, інформації про особистісні можливості, переваги і недоліки альтернативних способів дій. Інколи доводиться організовувати спеціальне їх навчання щодо прийняття рішень у типових і нестандартних ситуаціях. У всіх цих ситуаціях фахівець соціальной роботи має діяти із гуманістичних засад, уникаючи нав'язливості, авторитаризму у своїх судженнях і вчинках.

У практичній діяльності соціальной працівників виникають також *моральні дилеми* — необхідність вибору між двома, як правило непростими, неоднозначними можливостями. Наприклад, дізнавшись про жорстоке поводження з людиною, їм доводиться вирішувати, чи поширювати інформацію задля вжиття відповідних заходів, чи промовчати, зважаючи на право людини на конфіденційність. Перед непростотою дилемою вони опиня

ються також, аналізуючи доцільність здійснення колективної та індивідуальної активізації (імпаурменту) членів громади. Бо доводиться добирати адекватні ситуації і водночас ефективні засоби мобілізації членів громади на виконання певних дій, розвивати віру людей у власні сили, уникаючи при цьому тиску і контролю, дбаючи про збереження поваги й довіри до себе як до фахівця. Іноді у них не залишається іншої можливості, як вдатися до балансування між фаховою орієнтацією на неопінювані судження та адміністративною необхідністю реалізувати визначену, погоджену стратегію втручання.

Безперечно, моральні засади людських відносин є основоположними у соціальній роботі. Її фахівці спираються як на загальнолюдські моральні принципи й норми, так і на *професійну деонтологію* (грец. *deon* — потрібне, необхідне) — систему моральних норм, вироблених у межах професійного співтовариства. Особливість етики соціальної роботи полягає в тому, що її норми поширюються не тільки на діяльність соціальних працівників, але і на їхню позаслужбову поведінку. Як правило, моральні норми поведінки соціальних працівників і принципи соціальної роботи фіксують програмні документи, передусім етичні кодекси національних асоціацій соціальних працівників.

Сприйняття людини як найвищої цінності, прийняття іншої людини такою, якою вона є, визнання того, що всі люди різні і саме цим вони цікаві, ідея співчуття до ближнього — на цьому ґрунтуються найкращі моральні якості соціальних працівників. Для них важливо не просто знати етичні вимоги, а глибоко усвідомлювати універсальні та особливі у контексті їхньої професійної діяльності моральні цінності, у координатах яких формуються їхні життєві орієнтири, вибудовується життєва філософія, розгортаються практичні дії.

Норми професійної етики окреслюють певні межі діяльності соціального працівника, сприяють усвідомленню того, що дозволено і чого не можна робити при виконанні своїх службових обов'язків. Запорукою дотримання їх є наявність у соціального працівника таких моральних якостей, як гуманістичні установки, альтруїзм, особиста відповідальність, високий рівень інтелекту, емоційна врівноваженість, ввічливість, тактовність, простота, порядність, доброта й відчуття справедливості, почуття власної гідності, високий рівень особистої культури та ін.

Фахові цінності і принципи в соціальній роботі

Важлива роль в етиці соціальної роботи належить цінностям-засобам, які є морально-етичними орієнтирами у прийнятті рішень практичними соціальними працівниками.

Цінності соціальної роботи — ідеї та переконання, на які спираються соціальні працівники у процесі прийняття фахових рішень.

Будучи солідарними у поглядах на моральні універсальні, засадничі моральні принципи соціальної роботи, визнаючи особливу значущість для неї специфічних цінностей, які визначають поведінку фахівців соціальної роботи, дослідники нерідко витлумачують їх по-різному, втілюючи у своїх формулюваннях певні відтінки смислу, встановлюючи певну їх пріоритетність. Наприклад, професор Брістольського університету Філлайда Парслоу вважає, що найважливішими є такі цінності соціальної роботи:

- віра у цінність кожної особистості;
- віра у право кожного індивіда на самостійний вибір у житті;
- віра у можливість індивіда змінюватись.

В іншому ракурсі розглядає їх сучасний британський фахівець із соціальної роботи Шуламїт Рамон. На його погляд, у роботі з людьми з функціональними обмеженнями й проблемами психічного здоров'я соціальний працівник має дотримуватися таких цінностей:

- насамперед людина. Кожній людині повинні бути гарантовані гідність і права, навіть якщо вона в силу різних обмежень не може цілковито використовувати їх, усі люди є однаково цінними для суспільства і для себе;
- повага до особистості. Належне соціальне обслуговування має відповідати потребам кожної людини, її почуттю власної гідності;
- право на самовизначення (право кожного розв'язувати власні проблеми, приймати раціональні й доцільні рішення, визнання того, що людина глибше за інших знає себе і має право на помилку);
- право на залежність (жоден індивід не може бути цілком самодостатнім, взаємозалежність людей є позитивним і цілком нормальним станом);
- наснаження (робота з клієнтами соціальних служб повинна вселяти їм віру в себе і свої можливості,

прагнення відновити і використовувати свої особисті громадські й людські здатності).

Благотворно впливає на фахівця соціальної роботи сповідування ним таких цінностей:

— визнання пріоритету особистості над суспільством;

— повага конфіденційності у відносинах із клієнтами;

— здатність відокремлювати особисті почуття і потреби від професійних відносин;

— прагнення до соціальних змін, подолання соціальних проблем;

— готовність до передавання знань і вмінь іншим;

— повага до індивідуальних і групових відмінностей;

— прагнення до розвитку здатності клієнта допомагати самому собі;

— готовність діяти від імені клієнта, незважаючи на можливу його фрустрацію;

— прагнення до соціальної справедливості, економічного, фізичного і розумового благополуччя всіх членів соціуму;

— прагнення до високих стандартів особистої моралі та професійної етики.

У реальній практиці фахової соціальної роботи цінності інтерпретуються в таких рекомендаціях:

— не завдавай шкоди;

— не перебільшуй ролі допомоги;

— демонструй, що ти перебуваєш поряд із клієнтом заради нього;

— будь доступним, відкритим, природним, гнучким, толерантним;

— утримуйся від критичних суджень;

— підтримуй добрі стосунки з клієнтом;

— вір у здатність клієнта до змін;

— перетворюй незадоволення на прагнення змін;

— орієнтуйся на прагнення і бажання клієнта;

— роби тільки те, що необхідно;

— спирайся на добру волю, згоду клієнта;

— допомагай людям якомога більше дізнатися про власні ресурси і можливості їх розкриття;

— збільшуй кількість варіантів вибору для клієнта;

— будь реалістичним;

— практикуй те, що знаєш, і те, у що віриш;

— продовжуй навчання.

Вітчизняні, а також російські дослідники іноді ведуть мову не про фахові цінності, а про *принципи соці-*

альної роботи — основоположні ідеї, правила, норми поведінки. Синтезувавши різноманітні класифікації, можна стверджувати, що соціальна робота має відповідати таким принципам:

1) принцип універсальності. Вимагає недопущення дискримінації при наданні соціальної допомоги за ознаками соціального статусу, національності, релігії, раси, статі, віку, ідеологічних і політичних переконань, стану здоров'я та ін., а також передбачає нероздільність політичних, економічних, соціальних, культурних та інших прав людини. Його дотримання буває проблематичним під час роботи з людьми з обмеженими психічними, фізичними можливостями, бездомними, престарілими, людьми, які живуть з ВІЛ, ув'язненими, оскільки стереотипні уявлення нерідко формують упередження, негативні установки до клієнтів;

2) принцип охорони соціальних прав. Соціальні служби і їх фахівці повинні поважати й оберігати соціальні права своїх клієнтів. Надання допомоги їм не може супроводжуватися вимогами до них відмовитися від своїх соціальних прав або частини з них. Дилеми дотримання цього принципу пов'язані із протиріччям між функцією турботи і функцією контролю в соціальній роботі. Адже бувають випадки, коли доводиться примусово вилучати дітей із сімей, розміщувати людей у геріатричні (для перестарілих) чи психоневрологічні будинки-інтернати, психологічно впливати на клієнтів з метою певних змін у їх ставленні до себе, життя, а також у соціальній, побутовій поведінці;

3) принцип соціального реагування. Полягає в необхідності вживати заходів щодо розв'язання соціальних проблем, діяти відповідно до обставин соціальної ситуації конкретного клієнта, а не обмежуватися стандартними заходами, зорієнтованими на «середнього» користувача соціальних послуг;

4) принцип профілактичної спрямованості. Налаштовує на докладання зусиль, спрямованих на запобігання виникненню соціальних проблем і життєвих труднощів клієнтів або ускладненню наявних проблем;

5) принцип клієнтоцентризму. Суть його полягає у визнанні пріоритету прав клієнта в усіх випадках, крім тих, що суперечать правам та інтересам інших людей;

6) принцип опори на власні сили клієнта, його активну позицію у розв'язанні своїх проблем. Відповідно до нього ніхто, крім самої людини, не може вирішити її

життєвих проблем, усунути конфліктну ситуацію, налагодити відносини з близькими;

7) принцип активізації. Реалізація його сприяє посиленню влади і прав користувачів соціальних послуг. Потенціал такого посилення залежить від культурного, політичного, економічного контексту, однак поширюється воно переважно на користувачів, які контролюють якість отримуваних послуг. Однією з форм реалізації цього принципу є участь клієнтів в обговоренні того, які служби доцільно організовувати в місцевому, регіональному чи національному масштабах, якою має бути їх діяльність. Іноді вони можуть брати участь у створенні цих служб;

8) принцип максимізації соціальних ресурсів. Кожна соціальна система виділяє для надання соціальної допомоги населенню мінімум засобів, реальний обсяг яких залежить від соціально-економічних можливостей держави, домінуючих у суспільстві переконань щодо того, яким має бути соціальний мінімум індивіда. Сповідуючи цей принцип, соціальні працівники повинні залучати додаткові можливості щодо надання допомоги клієнту, звертаючись до діяльності неурядових, добровільних, благодійних закладів, організації самопомоги і взаємодопомоги, використовуючи інші незаборонені законом можливості;

9) принцип конфіденційності. Його вимогою є збереження в таємниці інформації про клієнта (даних про хвороби, негативні звички, психічні захворювання, сімейні конфлікти, кримінальне минуле тощо). Цю інформацію дозволяється використовувати тільки з професійною метою. Її не можна розголошувати, крім передбачених законом випадків, пов'язаних з можливістю насилля, завдання шкоди;

10) принцип толерантності. Часто соціальні працівники мають справу з особами, чії політичні, релігійні, національні особливості, поведінкові стереотипи і зовнішність можуть виявитися незвичними, не викликати симпатії. Однак професійна толерантність вимагає визнання клієнтів такими, якими вони є, терпимості до них, не допускає сортування їх на «гарних» і «поганих», «зручних» і «незручних».

Ці принципи дещо ширші за фахові цінності соціальної роботи, однак їх неможливо розглядати у відриві від етичних міркувань, оскільки вони в основному ґрун-

туються на ціннісно-моральному вимірі взаємовідносин «соціальний працівник — клієнт».

Певна група цінностей може стосуватися конкретної категорії клієнтів, форми соціальної роботи або діяльності конкретної соціальної служби. Наприклад, під час роботи у громаді британські соціальні працівники повинні керуватися такими етичними принципами і цінностями:

- повага до прав людини;
- суспільство може стати демократичним за рівних можливостей усіх людей зробити внесок у його життя;
- співпраця і колективна робота не завжди можливі, а нерівність у громадах надзвичайно шкодить демократії;
- люди здатні конструктивно працювати разом для того, щоб позбутися нерівностей;
- робота в громаді є процесом, який має колективно вироблену чітку мету;
- робота в громаді має наснажувати тих, хто позбавлений влади, до рівноправної участі у громадському житті;
- члени громади повинні відповідати самі за себе і за власні дії, визнавати вплив своїх цінностей на інших людей;
- індивіди, групи і громади можуть потребувати підтримки у подоланні конфлікту, протистоянні несправедливості й нерівності;
- визнання досвіду інших є частиною змін у суспільстві;
- робота в громаді залежить від усіх людей, незалежно від їх національної, расової, статевої належності, чеснот, вад і функціональних обмежень;
- робота в громаді є динамічним процесом, що залежить від досвіду людей, які активно борються проти пригноблення.

В одній із вітчизняних соціальних служб підтримки сім'ї, метою якої є надання допомоги сім'ям із високим ступенем незадоволення потреб дітей, що ставить під загрозу їхнє перебування у власній родині, продекларовано такі етичні принципи роботи:

1) партнерство (налагодження партнерських стосунків із сім'ями, громадами і конкретними індивідами для вирішення їх соціальних проблем);

2) увага (уважне ставлення до клієнтів, вислуховування дітей, усіх членів сімей, окремих груп людей,

вжиття заходів, щоб їх почули представники влади та громадськості);

3) представництво інтересів (захист і представництво інтересів найнезахищеніших громадян і груп перед органами влади, громадськістю, а також захист інтересів і прав дітей);

4) визнання рівності (зосередження уваги на проблемі нерівності і дискримінації, яких можуть зазнавати люди через свій вік, стать, національність, рівень заможності, сексуальну орієнтацію, інвалідність тощо, намагання, наскільки це можливо, подолати дискримінацію, від якої страждає клієнт);

5) визнання відмінностей (прийняття факту, що клієнти мають різну статеву, расову належність, релігійні переконання, здібності, культуру, матеріальне становище, сексуальну орієнтацію, вік; повага до цих відмінностей, недопущення, щоб особисті переконання і цінності впливали на професійне ставлення до клієнтів);

6) захист громадянських прав (захищеність і задоволення потреб дитини, що є невід'ємними громадянськими правами, для забезпечення яких працівники служби покликані представляти інтереси дітей перед відповідними органами влади, співпрацювати з відповідними інстанціями у разі порушення прав дітей);

7) співпраця (взаємодія з державними і громадськими організаціями для створення міжвідомчої мережі щодо забезпечення найефективніших послуг для сімей);

8) підтримка (надання практичної і психологічної підтримки сім'ям, які цього потребують);

9) обов'язки (забезпечення оптимальних послуг для клієнтів, відповідальне реагування на їх прохання про допомогу, ставлення до цього як до професійного обов'язку перед клієнтами та громадянами, з податків яких утримуються державні соціальні служби);

10) професійна чесність (бути чесним і звітувати перед керівництвом про всі свої дії та контакти з клієнтами, іншими спеціалістами, представниками громадськості; усвідомлювати межі можливостей своєї професійної діяльності і пояснювати їх клієнтам).

Етичні принципи можуть також регулювати стосунки, що виникають під час соціальних досліджень, впровадження нововведень або між співробітниками мультидисциплінарних (багатопрофільних) команд, які діють у соціальних службах.

Отже, цінності та етичні принципи, як знання і навички, є життєво важливими компонентами фахової соціальної роботи, оскільки соціальні працівники не тільки юридично, а й морально відповідають за свої дії.

Професійні межі у соціальній роботі

Етика відносин соціальних працівників і клієнтів окреслює професійні межі соціальної роботи, які своїми контурами відповідають уявленням про те, що є допустимим у їх взаємодії.

Професійні межі соціальної роботи — межі компетенції соціального працівника і професійної дистанції між фахівцем і клієнтом.

Ці межі зумовлені фаховими вміннями і компетенцією, ціннісними настановами і морально-етичними нормами, вмінням органічно застосовувати та поєднувати різноманітні форми і методи соціальної роботи обов'язками соціального працівника і використовувати нову модель прийняття рішень.

Вони є динамічним, особистісно обумовленим феноменом, оскільки одні можуть конструктивно і невимушено спілкуватися між собою, а іншим, навіть представникам однієї культури, доводиться вгамовувати неприємні емоції, долати внутрішній дискомфорт, що, безперечно негативно впливає на досягнення результату.

Професійні межі соціальної роботи залежать і від моделей прийняття соціальними працівниками рішень які відповідають певним етичним концепціям і моральним принципам.

За *патерналістської моделі* професіонал сприяє благу клієнта так само, як батько сприяє благо дитини. Маючи професійні знання і навички, він задовольняє потреби клієнта, самостійно приймаючи рішення щодо змісту форм і методів можливої допомоги, а клієнт повинен дисципліновано виконувати всі його розпорядження.

Інструментальна модель налаштовує фахівця на нейтральну позицію. Він розглядає свої послуги як товар, що продається і купується. Водночас він не повинен відмовити жодній вимозі клієнта, якщо вона не суперечить законові.

Контрактна модель ґрунтується на рівноправності фахівця і клієнта, на визнанні прав і обов'язків обох сторін. Це означає, що фахівець мусить надавати клієнтові всю необхідну для прийняття рішення інформацію й отримувати від нього поінформовану згоду.

Відносини між фахівцем і клієнтом за *персоналістичної моделі* вимагають більшого, ніж формальне виконання контракту. Клієнт, як правило, воліє мати справу з фахівцем, який знається на своїй справі і володіє шляхетними моральними чеснотами, а фахівці охочіше працюють із добросовісним клієнтом. Сучасна практика вимагає від фахівця прагматичного розуму, мужності, справедливості, поміркованості, співчутливості, професійної компетентності, чесності та ін.

З огляду на те, що в Україні розвивається низка служб для різних груп клієнтів (безробітних, дорослих людей із функціональними обмеженнями, молоді, що має залежність від наркотичних речовин, колишніх військових, мешканців територій, що зазнали екологічної катастрофи, тощо) перспективним видається застосування контрактної моделі, яка передбачає індивідуалізацію послуг, подолання споживацького підходу до їх отримання, розширення влади і можливостей клієнта у вирішенні власних проблем.

Якої моделі не дотримувалися б соціальні працівники, вони не мають права зловживати владою, використовувати вразливе становище своїх клієнтів, нав'язувати невідповідні їй потенційно небезпечні для них відносини. Водночас ці відносини не мають бути приятельськими, родинними, романтичними, сексуальними, оскільки все це є порушенням професійної етики. Соціальним працівником не слід випивати у компанії з клієнтом, вдаватися до лайки або фамільярності, запрошувати клієнтів до себе додому, вести справи своїх родичів і друзів.

Нерідко соціальні працівники надмірно переймаються проблемами своїх клієнтів, переповнені тривожними емоціями і переживаннями за них. У прагненні допомогти людині, яка потрапила у складне становище, вони забувають про необхідність витримувати професійну дистанцію, що спричинює емоційне виснаження, професійні стреси, які є симптомами емоційного вичерпання особистості.

Вигорання — стан вираженої втоми, емоційного виснаження, який характеризується втратою здатності до надання психологічної підтримки іншим, байдужим і негативним ставленням до колег і клієнтів, зниженням продуктивності, знеціненням поточних результатів і минулих досягнень, послабленням відчуття самоактуалізації, фрустрацією та внутріособистісним конфліктом під час виконання професійних обов'язків.

Термін «вигорання» є калькою англійського вислову «burn out», популярного у фаховій літературі. Це

звичайно порівнюють із тим, як згорає двигун автомобіля після тривалої роботи без техогляду і профілактики. Подібним чином «вигорають» соціальні працівники за великих обсягів роботи, повторюваності виснажливої праці без перерв, з великою внутрішньою віддачею і без відчутного заохочення.

Вигорання простежується також у медичних сестер, лікарів, психологів, представників інших професій, у роботі яких особиста відповідальність перевертає зовнішній контроль. Їхній діяльності властива асиметрична відповідальність за характер і результат взаємодії з клієнтом. Як правило, вони перебирають на себе надмірно високу відповідальність за все, що стосується їхньої роботи.

Людам, котрі перебувають у важкому становищі, переживають складні психологічні, соціальні та практичні проблеми, потрібні не тільки поради, матеріальна допомога, а й співчуття. Для них недостатньо отримати допомогу у важливій справі, їм необхідно відчутти, усвідомити, що вони не самі у своїй біді. Знаючи про це, соціальні працівники часто бувають глибоко збентежені проблемами своїх клієнтів і їхньою нездатністю змінити свою ситуацію. Тому вигорання часто супроводжується відчуттям безпорадності. Жертвою його стають не лише соціальні працівники, а і їхні клієнти, які не отримують адекватної допомоги, що нерідко породжує нові проблеми.

Феномен «вигорання» виникає гостро, внаслідок некерованого стресу, який переживає особистість, і розвивається впродовж відносно тривалого часу. Тривале перебування в стресовій ситуації може викликати заперечення чи приховування стресу, але завжди має руйнівний ефект.

Організація роботи соціальної служби повинна передбачати засоби запобігання і послаблення професійного стресу в соціальних працівників. Для цього використовують різноманітні стратегії релаксації (лат. *relaxatio* — ослаблення, зменшення), до яких належать медитація, фантазування, образотворче мистецтво, масаж, вправи. Корисними у цій справі можуть бути семінари, заняття з професійної орієнтації, розвитку навичок, управління часом, налагодження стосунків у команді. Використовують їх на індивідуальному, міжперсональному, організаційному рівнях. На *індивіду-*

альному рівні важливе раціональне планування часу за межами роботи, що включає заняття фізкультурою, дієту, відпочинок і розваги, неструктуровані проміжки часу, хобі, спілкування з родичами і друзями. На *міжперсональному рівні* зменшення стресових впливів досягається за допомогою розвитку соціальної підтримки — створення дружньої атмосфери взаєморозуміння у колективі. На *організаційному рівні* для профілактики стресу серед персоналу важлива роль належить піклуванню про нього. Усі ці заходи слід активно використовувати в менеджменті соціальної служби.

Важливими чинниками профілактики стресу в соціальних працівників є зміна видів діяльності, обмеження роботи наодинці, уникнення перевантаження, обмеження робочого часу, тимчасове припинення діяльності, нормалізація переживання і вираження робочого стресу, забезпечення приємної робочої обстановки, активне заохочення відпочинку персоналу. Найкращими способами усунення стресу, запобігання вигоранню є кураторство (супервізія) і групова робота (обговорення проблем у групі фахівців).

Соціальні працівники мають перед клієнтами певні обов'язки, які повинні бути регламентовані керівним органом соціальної служби, в якій вони працюють. Раціональне визначення таких обов'язків є основою адекватних відносин між фахівцями і клієнтами. Однак часто професійні межі у відносинах з клієнтом соціальні працівники регулюють самостійно, вирішуючи, наприклад, як звертатися до клієнта і як клієнт повинен звертатися до них, погодитися під час візиту на запропоновану чашку чаю чи відмовитися від неї тощо. Поведінку в більшості ситуацій не можна заздалегідь відрегулювати посадовими інструкціями, іншими регламентуючими документами. Все залежить від обставин, конкретних людей і їхніх стосунків, різноманітних соціокультурних чинників (суспільних, етнічних, релігійних традицій тощо).

Іноді обов'язки та цінності (особисті, професійні, суспільні) можуть конфронтувати між собою, ускладнюючи ситуації морального вибору. Наприклад, клієнт потрапив до наркологічної реабілітаційної служби через вживання кустарно виготовлених препаратів. Під час індивідуального консультування соціальному працівникові вдалося налагодити добрі стосунки з клієн-

том. Одного разу той зізнався, що кілька років тому випадково вбив охоронця під час пограбування магазину. З місяця події йому вдалося втекти непоміченим, але іншу людину було звинувачено у скоєнні злочину та засуджено на тривале ув'язнення. Кілька днів поспіль соціальний працівник намагався переконати клієнта у необхідності зізнатися у скоєнні злочину. Проте той не лише відмовився від зізнання, а й зажадав від соціального працівника нерозголошення цієї інформації. За такої ситуації, очевидно, правильними будуть дії соціального працівника відповідно до норм моралі і чинного законодавства.

Приймаючи рішення в ситуації морального вибору, соціальний працівник має зважати на те, хто його клієнт, які обов'язки він має щодо нього і чи не виникають у конкретній ситуації професійні обов'язки стосовно інших людей. Важливо при цьому чітко визначитися, які обставини брати до уваги з огляду на свої інтереси та інтереси своєї родини, своєї соціальної служби, професії; якими є його цінності і чи сумісні вони з фаховими та суспільними цінностями. Якщо особисті цінності розходяться з фаховими і суспільними, доведеться піддати їх суттєвій ревізії, без чого важко знайти правильний вихід із ситуації. Певні складнощі виникатимуть у соціальних працівників і за наявності конфліктуючих між собою обов'язків стосовно різних людей. У будь-якому разі вони мають пам'ятати про відмінність між дружбою і професійними відносинами. Дружба — це стосунки, що не мають іншої мети, крім самої дружби. Вона відновлюється в часі. Кожен із друзів часом віддає більше або більше одержує. Відносини між соціальним працівником і клієнтом обмежені в часі і мають конкретну мету, вони не взаємні, тому не можуть бути дружбою. Те, що «одержує» у цих взаєминах соціальний працівник, — це задоволення від належного виконання своєї роботи, від досягнення певних цілей і від спостереження того, як люди змінюються.

Якщо у соціальних працівників виникають сумніви щодо відповідності їхньої поведінки у відносинах із клієнтами морально-етичним нормам, доцільно обговорити ситуацію з колегами, куратором (супервізором), іноді навіть з клієнтом. Але така розмова з клієнтом не повинна обтяжувати його почуттям провини або відповідальності.

Досвід багатьох українських соціальних служб засвідчив необхідність роз'яснення ролі соціального працівника, оскільки ця професія є новою для вітчизняних реалій. Клієнти можуть не знати, в чому полягають його функції. Тому важливо, щоб соціальний працівник пояснив власну роль клієнтам, щоб у них не виникало необґрунтованих сподівань, очікувань, а відповідно, і претензій. Тому слід на початку взаємодії чітко продемонструвати, що соціальні працівники є фахівцями, які виконують свої обов'язки, є обмеженими в часі, і що для клієнтів вони не можуть бути друзями.

Міжнародні етичні стандарти соціальної роботи

Визначальні етичні норми і принципи соціальної роботи викладено в документі «Етика соціальної роботи: принципи і стандарти», схваленому Міжнародною федерацією соціальних працівників (МФСП) у 1994 р. Елементами її є преамбула, у якій стисло обґрунтовано важливість етичної обізнаності як складової частини професійної практики соціальних працівників, а також «Міжнародна Декларація етичних принципів соціальної роботи» і «Міжнародні етичні стандарти соціальних працівників».

У «Міжнародній Декларації етичних принципів соціальної роботи» сформульовано такі етичні принципи професії соціального працівника:

1. «Кожна людина є унікальною цінністю, на яку слід зважати і ставитися до неї з повагою». Цей принцип відповідає категоричному імперативу І. Канта, який він вважав вищим принципом етики. Його зміст полягає в тому, щоб ставитися до людини як до мети, а не як до засобу.

2. «Кожна людина має право на самореалізацію такою мірою, щоб це не утискало таке саме право інших людей, і зобов'язана робити внесок у добробут суспільства». Цей принцип суголосний «золотому правилу» моралі.

3. «Кожне суспільство, незалежно від устрою, повинно функціонувати так, щоб забезпечити максимальні блага для всіх людей».

4. «Соціальні працівники зобов'язані бути відданими принципам соціальної справедливості».

5. «Соціальні працівники покликані присвятити здобуті знання і навички наданню допомоги окремим

особам, групам людей, громадам і суспільствам в їхньому розвитку і в розв'язанні конфліктів між собою, у відносинах із суспільством, а також у подоланні наслідків цих конфліктів».

6. «Соціальні працівники мають надавати якомога кращу допомогу, поради будь-кому, хто їх потребує, не маючи несправедливих упереджень щодо статі, віку, непрацездатності, расової належності, соціального класу, походження, релігії, мови, політичних переконань або сексуальної орієнтації».

7. «Соціальні працівники поважають права людини та груп відповідно до Міжнародної Декларації прав людини Організації Об'єднаних Націй та інших міжнародних конвенцій, що впливають з цієї Декларації».

8. «Соціальні працівники ставляться з повагою до принципів приватного життя, конфіденційності та відповідального використання інформації у своїй професійній роботі. Соціальні працівники поважають виправдану конфіденційність навіть тоді, коли законодавство країни суперечить цій вимозі».

9. Усіляке заохочення клієнтів до співпраці, інформування їх щодо переваг і можливих ризиків від обраного напрямку дій.

10. Спільна відповідальність соціальних працівників і клієнтів за визначення плану дій, спрямованих на зміну їхнього життя. Цей принцип визнає і можливість використання примусу, який може бути необхідним для розв'язання проблем однієї сторони за рахунок інтересів іншої, але тільки після ретельного оцінювання претензій конфліктуючих сторін. Попри те, соціальні працівники повинні звести до мінімуму застосування узаконеного примусу.

11. «Соціальна робота несумісна з прямою або непрямою підтримкою осіб, груп людей, політичних сил або силових структур, які використовують тероризм, тортури та інші заходи, спрямовані на пригнічення людей».

12. Соціальні працівники повинні приймати етично обгрунтовані рішення і дотримуватись їх, віддаючи належну повагу положенням Міжнародної Декларації етичних принципів МФСП, Міжнародних етичних стандартів соціальних працівників.

Міжнародна Декларація етичних принципів соціальної роботи також окреслює проблемні сфери і проблемні ситуації, які залежать від відмінностей у

культури, політичних устроях країн. Такі ситуації виникають, наприклад, на межі конфліктних інтересів самого соціального працівника і клієнта, окремих клієнтів та інших людей, між конфліктуючими інтересами груп клієнтів, груп клієнтів і рештою суспільства, систем (закладів) і груп населення, систем (закладів) роботодавців і соціальних працівників, різних груп професійних працівників.

Те, що соціальні працівники працюють як помічники і як контролери, може спричинити різноспрямованість мотивів їхніх дій, а також труднощі у сприйнятті їх наслідків. Для уникнення цієї проблеми соціальні працівники зобов'язані усвідомити морально-етичне значення своєї ролі у державному контролі громадян, обрати для себе роль, адекватну основним етичним принципам соціальної роботи.

Ще однією проблемною сферою фахової соціальної роботи є конфлікт, який може виникнути між обов'язками соціального працівника щодо захисту інтересів клієнта і вимогами до ефективності його дій. Особливо ця проблема загострюється у зв'язку з упровадженням і використанням у соціальній роботі інформаційних технологій.

Етичні принципи фахової соціальної роботи безпосередньо пов'язані із методами розв'язання морально-етичних проблем. Одним із таких методів, який рекомендує Міжнародна Декларація етичних принципів соціальної роботи, є колективні дискусії, які дають змогу соціальним працівникам обговорювати, аналізувати і розглядати етичні проблеми спільно з колегами, експертними групами і сторонами, яких вона стосується. Вони створюють сприятливі умови для вироблення альтернатив, передбачення можливих моральних наслідків вибору певного варіанта дій, дають змогу соціальному працівнику отримувати консультації, поради від товаришів по службі та інших людей. Не менш значуща роль належить при цьому і супервізії (професійній підтримці).

При розв'язанні конкретних етичних проблем соціальні працівники мають передусім враховувати основні принципи Декларації, зважаючи також на етичний, моральний і політичний контекст, мотиви і характер своїх дій, а також на їх наслідки для різних груп. При цьому необхідно зважати і на моральний зміст дії (наприклад, використання примусу є протилежністю добровільному співробітництву, опіці, співучасті тощо).

«Міжнародні етичні стандарти соціальних працівників» ґрунтуються на положеннях прийнятого у МФСП 1967 р. «Міжнародного морального кодексу професійних соціальних працівників». У вступі до нього йдеться, що соціальна робота орієнтується на гуманістичні, релігійні та демократичні ідеали і філософські концепції, мета яких полягає у задоволенні суспільних потреб і розвитку людського потенціалу. Відповідно до цих ідеалів, концепцій соціальні працівники мають:

— служити людині заради її добробуту і реалізації її можливостей;

— розвивати і використовувати обґрунтовані знання з поведінки людини, в т. ч. й соціальної;

— сприяти розвитку ресурсів, які б відповідали індивідуальним, груповим, національним, міжнародним потребам і прагненням;

— бути відданими справі заради досягнення соціальної справедливості.

У цьому документі сформульовано також загальні норми їх етичної поведінки щодо клієнтів, установ і організацій, колег, а також фахові стандарти, від дотримання яких залежать ефективність і результативність їхньої діяльності. Ці стандарти охоплюють:

1. Загальні норми етичної поведінки соціального працівника, які вимагають від нього розуміння кожного клієнта (клієнтів), а також ситуації і чинників, які впливають на їхню поведінку. Відповідно до цих норм соціальний працівник повинен підтримувати і розвивати цінності, знання і професійні методи соціальної роботи; утримуватись від поведінки, яка перешкоджає фаховій роботі; визнавати фахові й особистісні обмеження; відповідно до своєї компетенції брати участь у розробленні соціальної політики і програм, які поліпшують якість життя в суспільстві; досліджувати й обґрунтовувати соціальні потреби, індивідуальні і групові соціальні проблеми.

2. Норми соціальної роботи стосовно клієнтів, відповідно до яких соціальний працівник повинен брати на себе відповідальність за клієнтів. Ця відповідальність стосується пошуку оптимальних шляхів розв'язання проблем клієнтів, відповідальності за наслідки прийнятих рішень.

Відносини соціальних працівників з клієнтами мають вибудовуватися на довірі, визнанні права на приватне життя і його конфіденційність, а також на відпо-

відальному використанні інформації. Це означає, що збір і використання інформації про клієнта неможливі без його особистої згоди, за винятком випадків, коли клієнт не може відповісти за свої вчинки або якщо це може серйозно зашкодити іншим особам. Слід також забезпечити доступ клієнтів до документації соціальних працівників, яка їх стосується.

Соціальні працівники повинні «поважати наміри клієнтів нести відповідальність за особисті дії і допомагати з однаковою готовністю всім клієнтам. За неможливості надати професійну послугу на таких умовах клієнтам слід повідомити про це в такий спосіб, щоб залишити за ними свободу дії».

Соціальне обслуговування має бути спрямоване і на допомогу клієнтам (групі, громаді) досягти самореалізації у максимальному використанні свого потенціалу за поваги прав інших. Відповідно «слід допомогти клієнту зрозуміти і використати надані послуги для підтримки реалізації його законних бажань та інтересів».

3. Норми відносин соціального працівника з установами і організаціями, які зобов'язують соціального працівника працювати і (або) співпрацювати лише «з тими установами та організаціями, політика, процедури і діяльність яких скеровані на адекватне надання послуг і стимулювання професійної практики відповідно до етичних принципів МФСП».

Соціальний працівник повинен «відповідально виконувати встановлені обов'язки і завдання установ або організацій, робити внесок у розробку реальної політики, методології і практики з метою створення кращих норм і досягнення кращих результатів», виступати з ініціативами щодо бажаних змін політики, методології і практики, використовуючи відповідні канали установ і організацій. Вичерпавши усі доступні засоби для досягнення цілей, він має звертатися до вищих органів влади або громадськості, зацікавлених у розв'язанні проблеми.

4. Норми соціальної роботи щодо колег, відповідно до яких соціальний працівник має «визнавати освіченість, професійну підготовку і ефективність роботи колег і фахівців інших галузей, розширяти співробітництво з ними, покликане сприяти підвищенню ефективності послуг». Для забезпечення плідності такого співробітництва слід «визнавати різні точки зору і практичний досвід колег із соціальної роботи та інших

фахівців, висловлюючи критичні зауваження в коректній формі».

Соціальний працівник повинен «використовувати і створювати можливості для обміну знаннями, досвідом і думками з колегами, фахівцями інших галузей, а також волонтерами з метою взаємного вдосконалення».

Етичним нормам відповідає привертання соціальним працівником уваги відповідних організацій до будь-яких порушень професійної етики і норм у межах і поза межами його професійних обов'язків.

5. Норми професії соціального працівника, які зобов'язують «зберегти цінності, етичні принципи, знання і професійні методи соціальної роботи, сприяти їх уточненню й удосконаленню», підтримувати професійні стандарти практики і намагатися поширювати їх.

Етичним обов'язком соціального працівника є «захист професії від несправедливої критики». Водночас важливо конструктивно аналізувати, критикувати теорії, методи і реальну практику задля їх удосконалення, стимулювати вироблення оригінальних підходів і методик, необхідних для розв'язання існуючих і нових проблем.

Сформульовані у міжнародних документах норми мають загальний характер і не враховують національних особливостей. Попри те, вони є важливою етичною основою розвитку теорії і практики соціальної роботи, фахового прийняття рішення у будь-яких стандартних і особливих ситуаціях.

Етичні стандарти соціальної роботи в Україні

Етичний контекст соціальної роботи в Україні формують міжнародні етичні стандарти, а також принципи, які конкретизують її відповідно до вітчизняних реалій. З цією метою у 2003 р. Українська асоціація соціальних педагогів і працівників соціальної сфери ухвалила Етичний кодекс спеціалістів із соціальної роботи України. У ньому сформульовано положення, які є для фахівців орієнтирами професійної діяльності, окреслюють пляхи розв'язання моральних проблем.

Етичний кодекс спеціалістів із соціальної роботи України містить етичні принципи діяльності (перелік базових етичних ідей і традицій, якими слід послуговуватися у прийнятті рішень), норми їх моральної поведінки. При цьому він орієнтує на дотримання таких етичних принципів діяльності:

- повага до гідності кожної людини;
- пріоритетність інтересів кожної людини;
- толерантність;
- довіра і взаємодія у розв'язанні проблем клієнта;
- доступність послуг;
- конфіденційність;
- дотримання норм професійної етики.

Значну частину Етичного кодексу становлять *норми етичної поведінки стосовно фаху*, відповідно до яких спеціалісти із соціальної роботи повинні:

— дотримуватися Етичного кодексу, діяти відповідно до принципів і норм етичної поведінки;

— підвищувати якість та ефективність соціальних послуг, розвивати професіоналізм соціальної роботи, залучаючи волонтерів до виконання посильних для них завдань;

— нести відповідальність за клієнтів відповідно до встановлених етичними положеннями Кодексу обмежень;

— з'ясувати характер і причини індивідуальних, сімейних, групових соціальних проблем, проблем територіальної громади і глобальних соціальних проблем;

— підвищувати статус соціальної та соціально-педагогічної роботи;

— стимулювати розроблення і впровадження соціальних технологій, методів, методик, програм, спрямованих на поліпшення якості життя людини, сім'ї, групи людей, громади, спільноти, суспільства;

— визнавати пріоритети професійної відповідальності над власними інтересами.

— роз'яснювати призначення, цілі та завдання професійної соціальної та соціально-педагогічної роботи.

Норми етичної поведінки стосовно колег передбачають дотримання соціальними працівниками таких вимог:

— визнання різних точок зору і форм практичного досвіду колег по роботі та інших фахівців, лаконічне і коректне висловлювання критичних зауважень і пропозицій;

— конструктивний аналіз професійних дій колег, теоретичних і методичних засад їх професійної діяльності;

— систематичне використання обміну знаннями, досвідом і поглядами з колегами по роботі, фахівцями інших галузей, волонтерами з метою вдосконалення власної практики роботи, збагачення інтелектуальних ресурсів професійної групи;

— підтримання діяльності легалізованих професійних об'єднань та асоціацій відповідно до вимог чинного законодавства;

— відстоювання професійної честі й гідності своїх колег, уникнення упередженої критики на їх адресу і стосовно професії загалом;

— привертання уваги відповідних організацій до порушень положень Кодексу в межах і поза межами посадових обов'язків.

Кодекс також містить *норми етичної поведінки стосовно клієнтів*, які зобов'язують:

— поважати особистість клієнта, гарантувати захист його гідності й прав незалежно від походження, статі, віку, внеску в суспільний і соціальний розвиток;

— намагатися зрозуміти кожного клієнта, з'ясувати всі чинники, що спричинили його проблеми, пропонувати оптимальні види професійної діяльності або соціальної послуги;

— дбати про безпеку клієнтів, яка є першою умовою діяльності спеціалістів із соціальної роботи;

— однаково допомагати всім клієнтам, брати на себе відповідальність за особисті дії;

— підтримувати право клієнта на взаємодію, яка має ґрунтуватися на довірі, співчутванні, конфіденційності;

— визнавати право клієнта на зміну власних переконань і життєвих уподобань без будь-якого тиску з боку соціальних працівників (крім соціальних ситуацій, коли клієнти не усвідомлюють небезпеки для себе та близького соціального оточення);

— визнавати і поважати наміри, відповідальності клієнтів щодо прийнятого рішення;

— повідомляти клієнтові про неможливість надання певної соціальної послуги у спосіб, який залишає за ним право на свободу дій.

Норми етичної поведінки стосовно організації передбачають:

— співпрацю з установами і організаціями, наміри діяльність яких спрямовані на надання соціальних послуг; використання досвіду їх роботи як ресурсу для підвищення якості допомоги клієнтам;

— підтримання і популяризація партнерських відносин між організаціями, що здійснюють соціальну діяльність у громаді, суспільстві;

— забезпечення професійної звітності перед клієнтами і громадськістю стосовно ефективності й продуктив

ності роботи шляхом періодичних публічних оглядів якості, результативності й ефективності послуг.

Зважаючи на нетривале існування фахової соціальної роботи в Україні, більшість етичних принципів і норм ще мають бути інтерналізовані, сприйняті більшістю українських соціальних працівників, повинні стати внутрішнім планом їхньої свідомості. Необхідний і механізм контролю за дотриманням цих норм.

Запитання. Завдання

1. Чому для соціальної роботи важливими є етичні принципи і професійні цінності? Які цінності Ви поділяєте?

2. Поясніть поняття «конфіденційність» у соціальній роботі. У чому полягає важливість зберігання інформації про клієнта?

3. У процесі соціальної роботи дівчина 15 років, яка демонструє проблемну поведінку в школі, має значні труднощі у стосунках з однокурсниками і вчителями, розповіла, що нещодавно їй згвалтували троє старшокласників. Вона сказала про це своїм батькам, але вони порадили не розголошувати цього. Тепер вона зазнає сексуальних домагань з боку вітчима. Дівчина у розпачі, просить поради, але благає не повідомляти міліцію, оскільки боїться ще більшого цькування в школі. Якими цінностями та етичними нормами слід керуватися в такій ситуації?

4. Яка модель прийняття професійних рішень є найтиповішою для соціальних працівників в Україні?

5. Розкрийте зміст поняття «професійні межі» соціальної роботи. Чим слід керуватися соціальному працівнику при встановленні меж у своїх стосунках із клієнтами?

6. Якими аргументами слід послуговуватися у складних ситуаціях професійного вибору?

7. Які проблемні галузі, принципи й методи розв'язання етичних проблем визначено у «Міжнародній Декларації етичних принципів соціальної роботи»?

8. Яких норм, сформульованих у «Міжнародних етичних стандартах соціальних працівників», найважче дотримуватися?

9. У чому полягає особливість Етичного кодексу спеціалістів із соціальної роботи в Україні?

Теми рефератів

1. Цінності соціальної роботи: значення для практики та різні класифікації.

2. Моделі професійного вибору.

3. Професійні межі в соціальній роботі.

4. Етичний кодекс соціальної роботи: міжнародний та український досвід.

4.3. Особливості спілкування соціальних працівників і клієнтів

У роботі соціального працівника немає готових рецептів, як поводитися у конкретній ситуації, спілкуватися з клієнтами. Саме спілкування є чи не найважливішою, а почасти й найскладнішою сферою діяльності в соціальній роботі. Адже для фахівця не достатньо уважно вислухати співрозмовника, необхідно ще й осягнути сенс того, що він говорить, що криється за його словами, налагодити довірливі стосунки, спільно з ним визначити можливі альтернативи розв'язання проблеми, вміти врегульовувати конфлікти, знаходити компроміси. Впливаючи на людей, соціальні працівники повинні бути здатними переконувати, наводити логічні аргументи, а не маніпулювати поведінкою співрозмовника.

Спілкування в соціальній роботі часто супроводжується помилками, спричиненими як прорахунками в організації та веденні бесід між фахівцями і клієнтами, так і хибним розумінням співрозмовника, його мотивів і дій, а також невмінням фахівця налаштуватися на прийнятний стиль спілкування.

Структура професійного спілкування у соціальній роботі

Одним із головних інструментів професійної діяльності соціального працівника є спілкування, яке охоплює увесь спектр зв'язків і взаємодій людей, їхні стосунки у процесі матеріального і духовного виробництва, що відбуваються через безпосередні чи опосередковані їхні контакти.

Спілкування — сукупність зв'язків і взаємодій людей, спільнот, суспільств, у процесі яких відбувається обмін інформацією, досвідом, уміннями, навичками і результатами діяльності.

У процесі спілкування налагоджується контакт з клієнтом, з'ясовуються проблеми, відбувається накопичення інформації, необхідної для їх розв'язання. Під час спілкування здійснюється цілеспрямований вплив на клієнта. Від володіння методами спілкування часто залежить результат ділових переговорів соціальних працівників із представниками структур влади, діло-

вих кіл, різних закладів та організацій. Усе це свідчить, що спілкування є однією з найважливіших і найскладніших сфер діяльності в соціальній роботі.

Соціальним працівникам має бути властивий значний *комунікативний потенціал* — об'єктивні і суб'єктивні можливості здійснення зв'язків і взаємодії, обміну інформацією; співпереживання, взаєморозуміння, сприймання, відтворення, вплив на індивіда, групу тощо. Комунікативний потенціал визначає якість спілкування індивіда і складається з комунікативних якостей, які характеризують здатність до спілкування; комунікативних здібностей (здібностей до володіння ініціативою у спілкуванні, здатності емоційно відгукуватися на стан партнерів по спілкуванню, до самостимуляції і взаємної стимуляції у спілкуванні) та комунікативної компетентності (знань, норм і правил спілкування).

Особливості професійного спілкування соціальних працівників і клієнтів значною мірою обумовлені етичними стандартами соціальної роботи, цінностями, культурними традиціями, віковими, інтелектуальними та іншими характеристиками клієнтів тощо. Якщо у звичайному спілкуванні механізми міжособистісної взаємодії діють спонтанно, то у спілкуванні соціального працівника вони мають професійне спрямування. Фахівці із соціальної роботи мають досконало знати ці механізми, володіти ними з огляду на контекст і специфіку роботи з певними категоріями клієнтів. Наприклад, для ВІЛ-позитивної людини важливо, щоб їй потиснули руку, оскільки це свідчить про те, що співрозмовник не боїться зараження, сприймає її як нормальну людину. Для людей похилого віку важливою є увага, тому не варто шкодувати часу на вислуховування, співчуття, демонстрацію інтересу і поваги до їхніх заслуг і досвіду. Часом вони намагаються пригостити чимось, їм важливо переконатися, що це щиро приймається. А дітям важливо, щоб з ними погралися, зацікавилися тим, що їх цікавить. Якщо соціальний працівник бачить, що клієнт чимось пригнічений, варто посидіти поруч і просто помовчати. До яких би дій не спонукала соціального працівника ситуація, завжди потрібно намагатися бути природним.

Надзвичайно важливе значення в процесі комунікації соціального працівника з клієнтом мають уміння слухати й уміння говорити. Уміння слухати є непереоціненною якістю, адже тільки після того, як фахівець вислухає клієнта і почує те, що він мав намір сказати,

можна визначити якими словами і як йому відповісти, які питання перед ним поставити, а отже, прийняти адекватне рішення.

Теоретичні засади спілкування дуже складні. Його досліджували й досліджують представники різних наук — філософи, лінгвісти, психологи, по-різному витлумачують суть, структуру й наслідки обміну інформацією, роль і значення спілкування у житті людини та суспільства. Але чи не найскладнішою і найвідповідальнішою є практика спілкування, у процесі якої соціальний працівник налагоджує (або ні) оптимальні для досягнення очікуваного результату стосунки з клієнтом, знаходить (чи ні) спільну мову, правильну її тональність. Дбаючи про це, фахівці соціальної роботи використовують різноманітні ефективні комунікативні мікротехніки. Однак реальні ситуації містять у собі етичний вимір, що впливає на професійну поведінку соціального працівника. Ситуація, подана нижче, ілюструє різні аспекти професійного спілкування.

Дівчинка М., 13 років, через місяць після курсу лікування вдруге потрапила у дитяче відділення психіатричної лікарні, оскільки знову відмовлялася відвідувати школу, не виходила з дому, майже не спілкувалася з батьками. Соціальному працівникові вдалося встановити контакт з дівчинкою. Через тиждень перебування у лікарні вона розповіла, що була втягнута у сексуальні стосунки з дорослим чоловіком, але просила не розповідати про це нікому.

Те, що соціальний працівник зміг викликати клієнтку на відвертість і дізнатися про суть проблеми, є типовим явищем, бо лікар, медична сестра виконують специфічні фахові функції і зазвичай мають менше часу на розмови. Навіть діяльність психолога асоціюється із розв'язанням суто психологічних проблем. Вникнення у цю ситуацію соціальним працівником обумовлене тим, що йому, з огляду на специфіку фаху, доводиться мати справу з життєвими проблемами людей. Тому вони і довіряють йому те, що від інших старанно приховували.

Спілкування властиве усім живим істотам, але тільки у людини процес спілкування усвідомлений пов'язаний вербальними і невербальними актами. Найважливішими аспектами будь-якого спілкування є зміст, мета, засоби, функції.

Зміст спілкування — інформація, яка в міжіндивідуальних контактах передається від однієї живої істоти

іншій. Ця інформація концентрує в собі основну мету, якої прагнуть досягти учасники спілкування, а також аргументи, якими послуговуються вони задля її досягнення. Іноді використовувана інформація може приховувати мету спілкування.

Мета спілкування — те, чого прагнуть учасники спілкування; заздалегідь окреслене завдання спілкування. Як правило, вона є свідченням певних соціальних, культурних, творчих, пізнавальних, естетичних та інших потреб людини.

Засоби спілкування — це способи кодування, передавання, перероблення та розшифрування інформації. Інформація між людьми передається за допомогою почуттів, мови та інших знакових систем, писемності, технічних засобів запису і збереження інформації.

Функції спілкування — зовнішній вияв його властивостей, ролі й завдання, які воно виконує у життєдіяльності індивіда. Найважливішими для соціальної роботи є такі функції: інформаційно-комунікативна (формування, передавання та приймання інформації); регулятивно-комунікативна (регулювання індивідом власної поведінки і поведінки інших людей, вплив на їхні дії); афективно-комунікативна (вплив на емоційні стани людини, формування міжособистісних стосунків). Однак цими функціями їх перелік не вичерпується. Дослідники ведуть мову також про контактну (встановлення контакту між учасниками взаємодії), координаційну (взаємне орієнтування та узгодження дій), амотивна (стимулювання у партнера відповідних емоційних переживань) та інші функції.

Процес спілкування — сукупність послідовних дій, засобів, спрямованих на досягнення мети спілкування.

Складається він з акту спілкування чи комунікації, в якому беруть участь не менше двох осіб. Вони повинні здійснювати комунікативну дію (акт спілкування), тобто про щось говорити, жестикулювати, дозволяти зчитувати зі своїх облич певні вирази, які свідчать про певний їхній стан. Кожен акт спілкування відбувається з використанням відповідного каналу отримання інформації. Наприклад, у розмові по телефону ним є органи слуху та мови (аудіо-вербальний, слухословесний канал). Форма і зміст листа сприймаються зоровим (візуально-вербальним) каналом. Рукостискання є способом передавання дружнього привітання кінестетико-тактильним (рухово-дотиковим) каналом. Наприклад,

висновки про національність людини на підставі її одягу є наслідком налагодження інформації візуальним (зоровим) каналом, а не візуально-вербальним, оскільки про це не було сказано жодного слова.

Спілкування є феноменом, який охоплює комунікативний, перцептивний, інтерактивний аспекти. *Комунікативний аспект спілкування* (комунікація) полягає в обміні інформацією між індивідами, які спілкуються; *інтерактивний аспект* — в організації взаємодії між ними (обмін діями); *перцептивний аспект* передбачає процес сприйняття і пізнання партнерами один одного і встановлення на цій основі взаєморозуміння, тобто досягнення міжособистісного розуміння. Порозуміння відбувається на рівні встановлення стосунків (симпатій чи антипатій, довіри чи недовіри тощо) і на рівні змісту (передавання певного повідомлення).

Для оцінювання розмови соціального працівника з клієнтом можна використати такі запитання:

1. Чи поставлено мету спілкування, якщо так — чи досягнуто її?

2. Чи приймають соціальний працівник і клієнт свої ролі, чи відповідають вони рольовим очікуванням? Чи не перетворилась професійна розмова на спілкування знайомих? Чи не поводить соціальний працівник наче чиновник?

3. Чи спромігся соціальний працівник знайти спільну мову з клієнтом, чи виникла між ними довіра?

4. Чи володіє соціальний працівник ситуацією?

5. Які прийоми та засоби спілкування застосовує соціальний працівник? Наскільки адекватні та ефективні вони?

6. Якою є реакція клієнта на розмову, чи змінився його стан? Чи отримав він потрібну підтримку, допомогу?

7. Чи отримав соціальний працівник інформацію про клієнта, яка дасть йому змогу організувати подальшу роботу?

Отже, у процесі спілкування відбуваються взаємний вплив людей один на одного, а також обмін різними ідеями, інтересами, настроями, почуттями. Співбесідники певним чином сприймають один одного, тобто кожен із них формує цілісний образ іншого, оцінюючи його зовнішній вигляд та поведінку. Сприйняття й порозуміння співрозмовників залежить від багатьох чинників, які слід знати соціальним працівникам і враховувати у своїй практичній діяльності.

Комунікативний аспект спілкування в соціальній роботі

Одним із найважливіших чинників соціалізації індивіда в конкретних культурно-історичних умовах є комунікація, яка відрізняється від спілкування фігуруванням у ній тільки інформаційного зв'язку.

Комунікація (лат. *communico* — спілкуюсь з кимось) — спілкування особистостей за допомогою мовних і паралінгвістичних (позамовних) засобів з метою передавання інформації.

Разом з перцепцією (сприйняттям) та інтерпретацією (взаємодією комунікантів) комунікація є складовою процесу спілкування. До використовуваних у ній паралінгвістичних засобів належать *кінесика* — рухи, що сприймають за допомогою зору (жести, міміка, постава тіла, оформлення зовнішності, почерк), і *проксемика* — просторові відношення між людьми у процесі спілкування (відстань між мовцями, розташування робочих місць).

Складовими елементами найпростішої моделі процесу комунікації є відправник повідомлення (особа, яка є джерелом інформації), повідомлення (інформація), одержувач (особа, якій відправлено інформацію). У соціальній роботі відправниками і одержувачами інформації можуть бути і соціальний працівник, і клієнт, особливо якщо між ними триває активний діалог.

Деяко складнішою є запропонована російсько-американським лінгвістом Романом Якобсоном (1896—1982) модель комунікації (рис. 4.2), яка бере до уваги контекст її розгортання, а також те, що відправник та одержувач інформації можуть вкладати різні смисли (коди) в повідомлення.

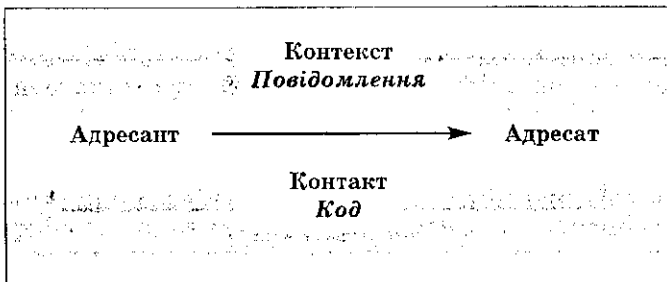


Рис. 4.2. Модель комунікації Р. Якобсона

Процес комунікації починається з формулювання відправником ідеї повідомлення, тобто з його роздумів про те, з якою метою і яку інформацію необхідно довести до одержувача. У процесі спілкування відправник також визначає зміст повідомлення, обирає засоби передавання інформації з урахуванням можливостей і особливостей одержувача щодо його сприйняття, тобто здійснює кодування повідомлення.

Кодування інформації — втілення задуму адресанта (відправника інформації) у засоби доступної адресату (одержувачу) мови.

Адресат може використати у ролі кодових знаків засоби (слова) усного і письмового мовлення (лексика, темп, стиль мови), візуальні образи (люди, предмети інтер'єру), пахощі (квіти, парфуми тощо), звуки (мелодії, інтонація, тембр голосу, модуляція — розмірність, гармонійність, ритм), кольори, світло (яскраве, тьмяне), рухи і міміку тощо. Одержувач сприймає відправлену йому інформацію, обробляє (декодує) її, інтерпретує (тлумачить) повідомлення, співвідносячи його контекст із власною системою понять, а також демонструє відправникові своє розуміння чи нерозуміння отриманого повідомлення. Усе це свідчить, що комунікативний вплив відбувається лише за наявності єдиної чи подібної системи кодифікації і декодифікації в комунікатора (людини, яка відправляє інформацію) і реципієнта (людини, яка приймає її).

Комунікація є двостороннім динамічним процесом, який характеризується зворотним зв'язком та особливою важливістю каналу комунікації (рис. 4.3). Свідченням зворотного зв'язку є будь-яка інформація, яку відправник отримує від реципієнта. Він може бути вербальним (словесним) і невербальним (не вираженим у словах), оцінним і нейтральним, емоційним і описовим, інтерпретативним.



Рис. 4.3. Модель двосторонньої комунікації

Зворотний зв'язок є особливо важливим чинником у соціальній роботі, адже завдяки йому соціальний працівник дізнається, як його сприймає клієнт, як реагує на його поведінку, як розуміє, інтерпретує його слова. Усе це допомагає глибше пізнати особистість клієнта, зрозуміти його проблеми. Для налагодження ефективного зворотного зв'язку у процесі професійного спілкування соціального працівника і клієнта необхідно, щоб між ними запанувала атмосфера взаємного сприйняття, доброзичливості, зацікавленості. Іноді соціальний працівник формулює певні правила надання інформації і прийняття її каналами зворотного зв'язку (наприклад, просить розповідати про почуття, а не оцінювати інформацію).

Комунікація може використовувати вербальні і невербальні засоби спілкування, якими передається приблизно 60—80 відсотків інформації. Тому під час професійного спілкування соціальні працівники повинні з'ясувати справжні проблеми клієнта за їхніми «масками», уникати упередженого ставлення і покvapливих висновків. Вони мають оцінити такі вияви невербальної поведінки, як відстань між клієнтом і працівником, поза клієнта, контакт очей, паузи в розмові. Важливу інформацію дає порівняння невербальної поведінки з тим, що клієнт висловлює. Висококваліфікований і досвідчений соціальний працівник не залишить поза увагою, наприклад, те, що клієнт у розмові з ним, стискаючи кулаки, запевняє ніби у нього чудові стосунки в сім'ї, що свідчить про протилежне.

Багато інформації надає поза клієнта під час спілкування. Наприклад, складені на грудях руки, нога, закинута на іншу ногу, манера відкидатися назад чи повертатися боком до співрозмовника виражають замкнутість і відчуження. Відкрита поза, легкий нахил уперед свідчать про зацікавленість і довіру. Знаючи ці смисли, соціальний працівник має намагатися уникати нервових рухів, частоті зміни пози, постукування рукою по столі, перекладання паперів та інших дій, які відволікають.

Для адекватного оцінювання особистісних ресурсів клієнта при розв'язанні проблеми, здійснення на нього потрібного впливу (якщо це виправдано ситуацією і не суперечить професійній етиці), соціальний працівник повинен добре володіти і вміло використовувати невербальні засоби спілкування.

Найпоширенішою формою вербальної взаємодії соціального працівника з клієнтом є бесіда, тому вміння чітко, конкретно, зрозуміло і переконливо говорити має непересічне значення у діяльності соціального працівника. Для досягнення цілі необхідне вміння підтримувати постійний зворотний зв'язок, орієнтуючись на реакцію співбесідника, виявляючи чутливість до невербальних сигналів, володіючи мистецтвом запитувати.

Повідомлення як модус (спосіб) існування мови має у собі такі аспекти, як суть справи, саморозкриття, ставлення, заклик. Наприклад, почувши слова клієнтки: «Останнім часом мене непокоїть мій син... Він став якийсь не такий... Боюсь, що він почав вживати наркотики», соціальний працівник легко зрозуміє суть справи — можливо, її син почав вживати психоактивні речовини. Водночас клієнтка виявила довіру до фахівця, а на рівні саморозкриття — висловила тривогу і безпорадність. Крім того, її слова можна інтерпретувати як заклик, прохання допомогти врятувати сина. Професійні норми вимагають від соціального працівника брати до уваги не тільки зміст повідомлення, а й логіку і зміст інформації. Адже клієнт, звертаючись до нього, не просто надає йому інформацію, він ще й повідомляє про свої турботи й очікування, розраховує на допомогу та співучасть.

Успішність професійного спілкування соціального працівника залежить і від уміння слухати. Він має розвивати у собі навички активного слухання, уміння демонструвати уважність, виявляти непідробний інтерес до того, що актуальне для клієнта. Йдеться про формування відповідних якостей голосу (тембр, тональність), контакту очей, мови тіла. Таке слухання пов'язане з критичним мисленням, використанням навичок спостереження за особливостями і змінами вербальної та невербальної поведінки клієнта.

Часто спілкування соціального працівника і клієнта не досягає очікуваної ефективності через виникнення *комунікативних бар'єрів*. Проблема комунікації полягає в тому, що на всіх стадіях комунікативного процесу виникають певні викривлення інформації у зв'язку із впливом різних перешкод, бар'єрів спілкування (так званого шуму). Вже на етапі створення повідомлення існує ризик неточного формулювання змісту і тексту, нелогічності, двозначності висловлювання. Навіть за намагання відправника якнайточніше висловлюватися

виникає розбіжність між думками і словами, оскільки одну й ту саму ідею можна виразити різними словоформами. Чимало слів мають кілька значень, які можна зрозуміти залежно від контексту розмови, очікувань і установок сприйняття. До того ж соціальний працівник може використати незрозумілий клієнтові фаховий жаргон або не врахувати у спілкуванні контекст (належність клієнта до певної релігійної чи етнічної громади, яким властиві певні системи цінностей і зразків спілкування). Тому результат інтерпретації повідомлення одержувачем не завжди відповідає очікуванням відправника.

Клієнта можуть поставити у незручне становище незрозуміла мова соціального працівника, часте вживання професійної термінології, наслідком чого іноді буває відмова від спілкування, уникнення контактів із соціальною службою загалом. Наприклад, не варто пояснювати 12-річному підлітку, який щойно почав вживати наркотичні речовини, складні хімічні процеси, що відбуваються в його організмі після вживання наркотика. Доречніше оперувати поняттями, доступними йому.

Комунікативними бар'єрами можуть також бути:

— організаційні чинники: непристосоване приміщення, постійні відволікання соціального працівника через зовнішні подразники (телефонні дзвінки, звернення колег, неочікувані візити відвідувачів, виклики керівництва), невмотивовані власні дії (перебирання речей на столі, погляди на екран комп'ютера, прислухання до розмов із сусідньої кімнати), зосередження на одязі, зовнішності клієнта чи власній;

— особистісні чинники: втома, обмеженість у часі, особистісні упередження, несприйняття клієнта та його поглядів, ігнорування невербальної поведінки, нудьга, формальне ставлення до клієнтів, заклопотаність власними проблемами.

До бар'єрів, більшість із яких створюють самі соціальні працівники, відносять і побоювання, страх перед невдачею; турботу про власні інтереси, а не про інтереси клієнта; відмінності в культурі, звичаях; манеру спілкування, особливості вияву емоцій (злість, депресія); фізичні незручності (голод, необхідність довго сидіти); професійний жаргон; схожість клієнта із особою, з якою був неприємний досвід спілкування.

Отже, однією із визначальних умов, яка впливає на взаємини соціального працівника і клієнта, є його здат-

ність до ефективного спілкування. Йдеться про вміння висловлюватися, слухати і чути іншу людину, виражати своє розуміння. Клієнт має відчуття, що його справді розуміють, співпереживають із ним, і що такому фахівцю можна довіряти.

Взаємодія у процесі професійного спілкування

Професійне спілкування у соціальній роботі, як і в інших сферах людського буття, має не тільки комунікативний аспект, воно розгортається і як *взаємодія* — взаємозалежний обмін діями, вміннями, навичками, організація спільної діяльності. За безпроблемного перебігу спілкування взаємодія відбувається в кілька етапів.

1. Знайомство, встановлення контакту — стану гармонії, особистісної сумісності, який сприяє взаєморозумінню, довірі, щирості, гармонійним діловим відносинам. Контакт як представлення себе кожній людині, як встановлення довірливої атмосфери необхідний для залучення клієнта до активної співпраці, підвищення його впевненості в тому, що соціальний працівник розуміє його і зичить добра. Важливо при цьому пам'ятати, що різні клієнти вимагають різного підходу, тому соціальному працівнику неодмінно слід враховувати їхні вікові, статеві, культурні особливості.

На початку спілкування важливо створити атмосферу психологічного комфорту. Часто у цій справі допомагають факти, які свідчать про зацікавленість соціального працівника у переживаннях людини: «Я розумію, що Вас непокоїть. Вам це неприємно, і Ви хотіли б позбутися цієї проблеми... Давайте разом обговоримо її... Так, дуже неприємно, що...». Усе це має бути сказано так, щоб клієнт зрозумів, що розмова дуже потрібна і соціальному працівникові, а не лише йому самому. Встановлення контакту з клієнтом відбувається протягом трьох-чотирьох хвилини бесіди, відтак слід перейти до наступного етапу спілкування.

2. Орієнтація в ситуації спілкування, осмислення того, що відбувається, витримання паузи. Щоб зорієнтуватись у ситуації, слід уважно вислухати клієнта, дати йому змогу висловитися, розкритись. Це вимагає від соціального працівника уважного слухання, постійного вияву зацікавленості, відвертості, доброзичливості й підтримки. Цілком доречними при цьому будуть різно-

манітні засоби *рефлексивного слухання* — стимулювання розповіді клієнта, підбадьорювання його простими репліками («Так-так, я Вас уважно слухаю...», «Зрозуміло...», «І що далі...», «Продовжуйте, це справді важливо...», «Чи не змогли б Ви зупинитися на цьому детальніше...» та ін.);

3. Обговорення проблеми, яка цікавить і є актуальною тощо. Водночас з вислуховуванням клієнта соціальний працівник має підтримувати й розвивати розмову, висловлюючи власне ставлення до почутого, ставлячи різноманітні запитання, щоб краще з'ясувати суть справи, залучити клієнта до спільного пошуку шляхів розв'язання проблеми. Розвиток діалогу, отримання необхідної та якомога вичерпнішої інформації значною мірою залежать від того, наскільки соціальні працівники вміють ставити запитання (відкриті — такі, що вимагають розгорнутої відповіді, та закриті, що передбачають однозначну коротку відповідь), фокусувати розмову на основній проблемі, клієнтові, контексті, оточенні, що сприяє спрямуванню розмови у потрібне русло, досягненню мети в оптимальний термін.

При цьому важливо дотримуватися міри й такту, не бути надокучливим і стереотипним. Якщо людина хвилюється, слід заспокоїти її, запевнивши в докладанні всіх зусиль, щоб допомогти їй розібратися у складній ситуації. Іноді краще мовчки, не перебиваючи, слухати співбесідника. Є багато випадків, коли для клієнта важливо просто висловитись, «відвести душу». Вивільнення негативних емоцій і переживань (вербалізація емоційних станів) є достатньо ефективним прийомом, який допомагає клієнтові виваженіше та об'єктивніше оцінювати ситуацію і разом із соціальним працівником шукати шляхів розв'язання своєї проблеми. У будь-якому разі явними помилками будуть критика дій і думок клієнта, «виховні» розмови і дидактичні висловлювання на зразок «Як Ви дійшли до такого життя?». Ймовірне використання засобів, прийомів спілкування задля порозуміння соціального працівника з клієнтом, позитивного впливу на нього можна простежити за таким їхнім діалогом (у дужках наведено коментарі щодо типів питань і прийомів активного слухання):

Клієнтка: Я дуже обурена, що моя дочка покинула роботу і тепер продає квіти на базарі, щоб більше заробляти.

Соціальний працівник: Ваша дочка могла заробити такі гроші, працюючи за фахом? (*Закрите питання.*)

К.: Ні.

С. П.: Тобто Ви погоджуєтеся, що дочка пристосувалася до життя краще, ніж Ви їй пропонували. (*Перфразування, досягнення згоди.*)

К.: Загалом так. Але пристосування до умов життя — це ще не все.

С. П.: Що Ви маєте на увазі? (*Відкрите питання, з'ясування.*)

К.: Якщо дочка ніде не працює, який приклад вона подає своєму сину?

С. П.: Ви хочете сказати, що Ваша дочка змагає від неробства? (*Парадоксальне питання.*)

К.: Ні, навпаки, їй доводиться дуже багато і тяжко працювати, але це праця, як би точніше висловитися... не для душі, а для примітивного самозабезпечення. І сина з дитсадка забрала, тягає за собою. (*На очах у жінки з'являються сльози.*)

С. П.: Ви, напевно, дуже переживаєте за нього... (*Інтерпретація емоційного стану клієнтки, приєднання через співчуття.*) Відчуваєте, що ваша дочка приділяє вашому онукові мало уваги. (*Резюмування, уточнення глибини переживань.*)

К.: Ми з чоловіком жили заради дитини. Інтереси дочки були для нас головними. І я не думала, що вона стане такою черствою.

С. П.: Черствою... (*Техніка коротких питань.*) У чому виявляється її черствість? (*Акцентування емоційно насиченого слова.*)

К.: Відтоді, як вийшла заміж, все вирішує сама, стала жорсткою і зухвалою. Навіть дитину в нас залишає нечасто — хоче продемонструвати незалежність.

С. П.: У Ваших словах відчутна образа на дочку. Вона не виправдала Ваших сподівань. Ви відчуваєте з цього приводу дискомфорт. (*Переведення розмови в нову площину — площину почуттів.*) Упродовж розмови Ви весь час доводили, що у житті дочки надто багато проблем. Але вона сама з ними справляється. Вона любить свого сина (в іншому разі вона не проводила б з ним стільки часу), виховує його. Захищає своє право жити на власний розсуд, не особливо втручаючись у Ваше життя. А Ви відчуваєте з цього приводу дискомфорт (*Інтерпретація як коментар.*) То ж, скажіть, будь ласка, у кого з Вас проблеми? (*Парадоксальне запитання.*)

Розумінню взаємодії у процесі спілкування сприяє пізнання, аналіз позицій учасників. За твердженням

автора теорії трансакцій і трансакційного аналізу швейцарського психолога Еріка Берна, кожна людина може займати такі внутрішні позиції:

а) «Батько» — позиція, що виявляється у пред'явленні вимог, оцінюванні, осуді, схваленні, повчанні співрозмовника, керуванні ним, заступництві;

б) «Дорослий» — позиція, яку характеризує розсудливість, раціональність, опора на отримання інформації, об'єктивність, рівноправне спілкування;

в) «Дитина» — позиція, якій властива надмірна емоційність, підкорення, безпорадність.

У спілкуванні кожен партнер реалізує відповідну трансакцію — внутрішню позицію щодо партнера по взаємодії.

Від позицій взаємодії партнерів залежить спосіб їх прилаштування. Реалізація трансакції може відбуватися на одному рівні, тобто позиції збігаються, або на різних рівнях — позиції розходяться.

Прилаштування залежить від сприйняття співрозмовником позиції свого партнера. Якщо визначений його ініціатором розподіл позицій влаштовує співрозмовника, то позиції утворюють ніби одне ціле, доповнюють одна одну. Така взаємодія забезпечує неконфліктне спілкування. Якщо партнер не сприймає позицію ініціатора, то трансакції пересікаються, що свідчить про передконфліктну ситуацію. Наприклад, ініціатор позиції «Батько» (соціальний працівник) звертається до позиції «Дитина» клієнта, а той відповідає зі своєї позиції «Батько» до позиції «Дитина» ініціатора. Тобто кожен із них прилаштовується до партнера на різних рівнях.

Крім очевидних, існують і приховані трансакції, коли зі слів партнерів можна зробити висновок про наявність взаємодоповнюючих позицій, а з психологічного підтексту виявляється, що насправді стосунки учасників спілкування є напруженими.

У професійному спілкуванні соціальних працівників і клієнтів оптимальною є форма взаємодії, за якої соціальний працівник займає позицію «Дорослий» і спонукає до такої позиції клієнта.

4. Розв'язання проблеми. Спілкування на цьому етапі спрямоване на підтримку клієнта у здійсненні змін. Обговорення плану дій повинно початися з постановки завдань («Яким буде Ваш наступний крок?», «Що буде роботи в наступні один-два дні? Тиждень? Місяць?») і пошуку підтримки («Хто буде Вам у цьому допомага-

ти?», «Що, на Вашу думку, допоможе здійснити рішення?»). Якщо соціальна робота спрямована на зміну поведінки клієнта, його стосунків із соціальним середовищем, доречно оцінити його готовність зробити те, що він намітив («Оцініть, будь ласка, за шкалою від 1 до 10 свою впевненість у тому, що Ви зробите наступний крок»).

Важливою є й допомога у визначенні перешкод для змін і факторів, які закріплюють зміни. Соціальні працівники під час бесід з клієнтами повинні посилювати їхню самостійність і впевненість у власних силах («Схоже, Ви серйозно налаштовані зробити... Дивіться, у Вас є чітке уявлення, що саме потрібно зробити, і це означає, що Ви цього досягнете, навіть без особливої підтримки сторонніх!»), «Ви самі собі арбітр, і Вам вирішувати»), допомагати долати почуття втрати попереднього стилю життя, зміцнювати розуміння тривалих переваг змін. У деяких випадках соціальним працівникам доводиться конфронтувати з клієнтами і долати їх опір, використовуючи такі прийоми спілкування, в яких перефразовується, перебудовується сказане клієнтом:

Клієнт: Мій чоловік постійно дорікає мені в тому, що я вживаю наркотики, називає мене наркоманкою.
Це мене просто дратує й виводить із себе.

Соціальний працівник: Схоже, він справді турбується про Вас, хоча і робить це у такій формі, яка дратує. Можливо, Ви могли б навчити його, як казати Вам, що він Вас кохає і турбується про Вас, у прийнятній формі.

Спілкування на цьому етапі може бути спрямоване і на визначення стратегії виходу із ситуацій, коли клієнти повертаються до попередньої поведінки (вживання наркотичних речовин, вчинення насильства, конфліктів з оточенням тощо). Соціальний працівник повинен допомогти проаналізувати те, що трапилося, досвід, набутий унаслідок «зриву», зосередитися на всіх «за» та «проти» негайного повернення до спроб змінити поведінку.

5. Завершення контакту (вихід із нього). Відносини між соціальним працівником і клієнтом мають завершальну стадію, до якої слід заздалегідь готувати співрозмовника. Важливо скласти план подальшої підтримки (друзі, родичі, соціальне оточення, групи самодопомоги тощо). Цей етап, часто сповнений почуттями втрати від розриву контакту між працівником і клієнтом, можуть переживати обидві сторони. Соці-

альні працівники можуть вагатися щодо результативності свого внеску в розвиток клієнта, зміну його становища, якості та професійності своєї діяльності, побоюватися, що клієнт не зможе далі самостійно долати проблеми. Почуття втрати може спонукати клієнтів до різних реакцій на факт завершення взаємодії: інколи вони відмовляються прийняти його і спілкуються так, ніби нічого не відбулося; в деяких випадках клієнти повертаються до попередньої поведінки або вигадують проблеми, щоб продовжити взаємодію з фахівцем; іншим проявом може бути звинувачення клієнтом соціального працівника у некомпетентості, помилковому судженні щодо можливої самостійності клієнта; трапляються випадки, коли клієнт прагне першим розірвати стосунки — до того, як соціальний працівник припинить роботу з ними.

Припинення взаємодії між соціальним працівником і клієнтом може відбуватися у формі символічної дії — прощальної вечірки (коли втручання відбувалося на рівні групи, сім'ї, громади) або прощального офіційного листа від соціального працівника (соціальної служби) до клієнта, в якому перелічують досягнуті ним цілі та зміни.

Етап завершення стосунків вимагає від соціальних працівників добре розвинутих навичок вселяння надії у клієнтів, вміння їх переконувати, підтримувати їхній інтерес до нової поведінки, віри у можливість бачення нових цілей і здатності їх досягати.

Отже, необхідною умовою успішного спілкування в соціальній роботі є встановлення і підтримка контакту фахівця з клієнтом — стану гармонії, сумісності, який сприяє взаєморозумінню, довірі, щирості й налагодженню між ними робочих стосунків. Професійне розірвання такого контакту повинно залишати у клієнта відчуття довіри до соціальної служби і соціальних працівників.

Міжособистісне розуміння

Важливим аспектом спілкування є *перцепція* (лат. perceptio — сприймання, пізнання) — процес і результат сприйняття, розуміння та оцінювання людиною явищ навколишнього світу, соціальних об'єктів (інших людей, себе, груп).

Прогнозованість, успішність міжособистісної взаємодії залежать від здатності особистості до *соціальної перцепції* — цілісного сприймання соціальних об'єктів (людей, груп, громад). На рівні міжособистісного сприйняття вона реалізується як процес сприйняття зовнішніх ознак людини, співвідношення цих ознак з її особистісними характеристиками, інтерпретація, прогнозування на цій основі її вчинків. Під час взаємодії і спілкування соціальна перцепція є взаємною, тобто її учасники сприймають, інтерпретують і оцінюють один одного.

У процесі спілкування з клієнтом у соціального працівника часто виникають різні почуття стосовно поведінки клієнта, його манер, ідентифікації своєї проблеми. Особливості міжособистісного сприйняття залежать значною мірою від *механізмів соціальної перцепції* — засобів, завдяки яким людина інтерпретує, розуміє та оцінює іншу людину. Найпоширенішими серед них є атракція, каузальна атрибуція, ідентифікація, рефлексія, емпатія.

Атракція. Завдяки позитивним почуттям симпатії, дружби, любові між людьми виникають певні стосунки, які дають змогу глибше зрозуміти один одного, забезпечують взаємне їх прийняття у взаємодії. Усі соціально-психічні явища є свідченням атракції як механізму соціальної перцепції.

Атракція (лат. *attractio* — притягування) — особлива форма сприйняття і пізнання іншої людини, заснована на формуванні щодо неї стійкого позитивного почуття.

Реалізується вона як процес формування привабливості іншої людини, результат цього процесу і якість ставлення людей одне до одного. Враховуючи дію цього механізму, соціальний працівник, дбаючи про позитивне ставлення до клієнта, напередодні зустрічі має подумати, як уникнути оцінних суджень, запобігти стигматизації (приписування індивіду негативних рис, характеристик), оскільки позитивне сприйняття клієнта сприяє глибшому дослідженню його проблем, а його зацікавленість значно підвищує ефективність їхньої взаємодії.

Каузальна атрибуція. Співрозмовники не завжди знають і можуть зрозуміти справжні причини поведінки своїх партнерів по спілкуванню, тому нерідко у таких ситуаціях вдаються до приписування їм невласти-

вих рис, якостей тощо. Ці явища психологія тлумачить як каузальну атрибуцію.

Каузальна (лат. causalis — причина) атрибуція — пояснення причин поведінки людини на основі суб'єктивних припущень.

Спостерігач робить це з огляду на певні стереотипні образи людини, витворені в його свідомості чи сформовані на підсвідомому рівні на основі схожості поведінки індивіда зі знайомими, аналізу власних мотивів поведінки в подібній ситуації або навіть на підставі вчинків героїв літературних творів. Щось подібне може відбуватися й у взаємодії соціального працівника із клієнтом, який, наприклад, повернувся з місць позбавлення волі. При налагодженні контакту агресивні прояви його неverbальної поведінки соціальний працівник може витлумачити як незадоволеність, зверхність, властиву (на його думку) людині, яка повернулася з місць позбавлення волі.

Ідентифікація. Сприйняття іншої людини залежить також від здатності поставити себе на місце іншого, ототожнити себе з ним, тобто від ідентифікації.

Ідентифікація (лат. identifico — ототожнюю) — процес і результат ототожнення себе з іншою людиною, намагання уподібнитися до неї з метою зрозуміти, як би вона вчинила в подібній ситуації.

Завдяки ідентифікації людина ототожнює себе з іншими людьми, групами (інроєнція) або приписує іншим людям те, що вона думає і відчуває (проекція).

У процесі ідентифікації відбувається інтелектуальне ототожнення, результати якого залежать від того, наскільки точно вдалося визначити інтелектуальний рівень співрозмовника. Для цього потрібне уявне занурення в контекст життя іншої людини, опанування її смислового поля, особистісних орієнтацій.

Соціальним працівникам механізм ідентифікації дає змогу змоделювати проблемну ситуацію свого клієнта, краще зрозуміти мотивацію, лінію його поведінки і на цій підставі точніше визначити можливі чи бажані альтернативи розв'язання проблеми. Наприклад, фахівець, який знає можливості і ресурси клієнта, зумівши ідентифікувати себе з цим станом, має більше шансів для досягнення успіху. А сформульовані на етапі втручання завдання будуть реалістичними, їх розв'язання сприятиме розвитку клієнта.

Рефлексія. Вона є важливим психологічним механізмом, який опосередковує процес сприйняття в міжособистісному спілкуванні.

Рефлексія (лат. reflexio — відображення) — процес самопізнання, споглядання, розуміння власного внутрішнього світу, а також сприйняття, розуміння психічного стану, можливого плину думок іншої людини в спілкуванні.

Завдяки рефлексії відбувається з'ясування намірів, уточнення розуміння одне одним, взаємне пристосування позицій співрозмовників. Якщо рефлексія недостатня або неадекватна, це може спричинити непорозуміння, конфлікти тощо.

Якщо учасник спілкування неправильно сприймає себе, свого співрозмовника, а також те, як співрозмовник сприймає його, взаєморозуміння між ними неможливе.

Соціальний працівник може допомогти клієнтові краще сприймати себе, зважати на власні переживання. Для цього слід, акцентуючи увагу на емоційно насичених словах і виразах, які вживає клієнт, спонукати його до детальнішого вираження своїх почуттів: «Чи не могли б Ви ще розповісти про свої переживання щодо...», «Якщо я правильно Вас зрозумів, то Ви тоді відчували...».

Емпатія. У процесі соціалізації (етапу засвоєння соціального досвіду) людина набуває здатності відгукуватися на чужі проблеми, уявляти себе у становищі інших, передбачати їхні реакції і дії. Цю навичку спілкування, а часто й особисту рису, яка є основою професійного спілкування соціального працівника, називають емпатією.

Емпатія (грец. empatia — співпереживання) — здатність досягнути емоційний стан іншої людини, проникнути в її переживання шляхом внутрішнього відчуття.

У спілкуванні соціальних працівників і клієнтів реалізуються такі види емпатії: *емоційна* (ґрунтується на механізмах проєкції та наслідування моторних, афективних реакцій іншої людини); *когнітивна* (ґрунтується на інтелектуальних процессах); *предикативна* (здатність передбачити афективні реакції людини в конкретних ситуаціях).

За твердженням Альфреда Адлера, певний ступінь емпатії властивий будь-якій ефективній розмові, романтично-інтимним стосункам. К.-Г. Юнг вважав її

центром естетичних теорій. Деякі дослідники вбачають у ній містичний стан, особливі людські взаємини. На їхній погляд, емпатійне слухання є важливим для вчителів, проповідників, чия діяльність пов'язана з впливом на людей. Інколи емпатію протиставляють розумінню, оскільки її природа виявляється не в обмірковуванні, а у відчуженні ситуації іншої людини.

Як правило, емпатійність є вродженою якістю, яка розвивається з віком. Інтенсивність цього розвитку залежить від багатства і різноманітності уявлень про інших людей і розуміння себе. Однак використання особистого досвіду для пояснення поведінки інших людей може спричинити помилки. Тому у соціальних працівників емпатійність тренують за допомогою спеціальних методик.

Необхідним елементом професійного спілкування у соціальній роботі є *емпатійне слухання* — взаємодія соціального працівника-консультанта з клієнтом, яка охоплює всі види відчуттів, інтуїцію, відображення, співпереживання його емоційного стану. За таких умов психічний стан консультанта ніби тимчасово поглинається психічним станом клієнта і вони стають єдиним психічним цілим, що дуже важливо для цілковитого взаєморозуміння. Емоції і воля кожного з них стають частиною одного психічного стану, проблема клієнта переноситься на цей новий об'єднуючий психічний стан. Емпатійне слухання не передбачає спогадів консультанта про власний досвід, воно є протилежним егоцентричному переконанню, що консультант знає все. Суттєвою його особливістю є поступове усвідомлення клієнтом, що його почуття, стан соціальний працівник зрозумів, відчув, однаково з ним сприймає, а тому його словам можна вірити. Клієнт із жестів, інтонації має відчуття, що соціальний працівник вірить у його спроможність зробити правильний вибір і прийняти позитивне рішення.

Емпатія відрізняється від *симпатії* — почуття приязні та прихильності. Відчуваючи симпатію, соціальний працівник може стати на бік клієнта, навіть не дослухавши його історію до кінця. Наприклад, співчуваючи споживачеві наркотиків, консультант ризикує не помітити, що саме почуття жалості до себе перешкоджає клієнтові прийняти конструктивні рішення. Бути емпатичним — не означає завжди погоджуватися з думкою співрозмовника. Радше це означає прийняття точки зору клієнта і прагнення знайти те, що її визначає.

Ключовим моментом емпатійного підходу є відсутність оцінок чи суджень у висловлюваннях соціальних працівників. Їхнє завдання — зрозуміти, що відбувається у житті клієнта, а не те, як би це мало бути.

У професійному спілкуванні розрізняють певні рівні емпатійності. *Надзвичайно високий рівень емпатійності* відповідає хворобливо розвинутому співпереживанню. Надмірна сенситивність (емоційна чутливість і вразливість) проявляється у постійному переживанні за інших людей. Підвищена вразливість часто спричиняє страждання й комплекс провини навіть тоді, коли на те немає підстав. Це може викликати у соціального працівника стрес, депресію, неспроможність приймати важені рішення, діяти наполегливо й рішуче, зберігати внутрішні ресурси для подальшої діяльності.

Високий рівень емпатійності характеризується чутливістю до проблем людей, великодушністю, здатністю вибачати іншим. Такі люди виявляють щирий інтерес до життя інших людей, прагнення прислужитися його поліпшенню, що є бажаним для соціального працівника. Такий вияв емпатійності сприяє встановленню контактів, швидкому знаходженню спільної мови, адекватному сприйняттю проблеми клієнта, толерантному ставленню до критики на власну адресу, врегулюванню конфліктів шляхом знаходження компромісу.

Переважній більшості людей притаманний *середній рівень емпатійності*, який характеризується врівноваженістю, розсудливістю, достатнім рівнем контролю над власними емоціями. Соціальним працівникам бажано володіти цими якостями, оскільки їм доводиться оцінювати стосунки і поведінку інших за допомогою логіки, а не почуттів та емоцій. Однак для повноцінного спілкування необхідна розкутість почуттів, здатність передбачати розвиток стосунків, тому людям з таким рівнем емпатійності слід дбати про її розвиток.

Від людини з *низьким рівнем емпатійності* віє емоційним холодом, вона керується лише логікою, «сухою» розсудливістю, тому й живе відчужено, самотньо, без друзів.

Дуже низький рівень емпатійності породжує ще більше ускладнень — відторгнення у стосунках з колегами, проблеми у спілкуванні, непорозуміння, конфлікти. Причинами цього є надмірна акцентуація на власній особі, егоїзм, нездатність зрозуміти емоції і почуття інших людей.

Низький і дуже низький рівні емпатійності несумісні з професією соціального працівника, оскільки суперечать її гуманістичній сутності, яка вимагає від нього чуйного ставлення до інших людей.

У процесі спілкування домінує один із трьох його стилів — візуальний, аудіальний, кінестетичний (комунікація через бачення, слухання/говоріння та почуття) або певні їх комбінації. Врахування цього в соціальній роботі забезпечуватиме від конфліктів і непорозумінь. Наприклад, клієнт може бути збентежений звичкою соціального працівника розмахувати руками у намаганні окреслити в повітрі малюнок чи діаграму, щоб проілюструвати свої слова. А для працівника (візуальної особи) зображення в повітрі малюнків, діаграм може бути невід'ємним елементом стилю спілкування.

Загалом досвідчений емпатичний соціальний працівник у роботі з різними людьми швидко налаштується на потрібний стиль спілкування, що дає змогу досягти належного рівня міжособистісної взаємодії.

Соціальні працівники мусять сформувати в собі такі перцептивні навички, як управління власним сприйняттям; адекватне оцінювання соціально-психологічної налаштованості партнера по спілкуванню; вміння розуміти зміни в голосі, жестах, виразі обличчя партнерів; визначати тон спілкування; налагоджувати потрібний контакт; прогнозувати перебіг розмови тощо.

Деформації (викривлення) у спілкуванні

У процесі спілкування трапляються викривлення образу співрозмовника, обумовлені певними соціально-психологічними ефектами сприйняття. Проявами їх можуть бути *ефект первинності* (значущою про знайому або малознайому людину є перша інформація) і *ефект недавності* (стосовно давно знайомої людини значуща остання інформація).

Деформуюче впливає на сприйняття людини *ефект позитивного (негативного) ореолу*. Виникає він здебільшого стосовно людей, про яких складається загальне оцінне уявлення через нестачу інформації. Наприклад, спілкуючись з матір'ю дівчини, яка вживає психоактивні речовини, соціальний працівник дізнався про її неконтрольованість і агресивність. Почута від матері ін-

формація може спричинити негативне ставлення до клієнтки ще до розмови з нею.

Для уникнення викривленого сприйняття особистості клієнта соціальні служби практикують ознайомлення з офіційними документами, особовими справами тільки після зустрічі з ним.

Перешкоджають нормальному сприйняттю партнера *стереотипи* — надмірне узагальнення якогось явища, яке трансформується у стійке переконання, впливає на відносини, поведінку людини. Особливо поширені етнічні стереотипи, які часто породжують дискримінаційне ставлення за етнічною ознакою та соціальне виключення груп людей. У процесі формування стереотипів (стереотипізації) формується *соціальна установка* — детермінована минулим досвідом здатність людини сприймати процеси, явища, події, інших людей і діяти відповідно до свого досвіду. Установка є основою вибіркової активності людини, спрямування її діяльності. Знаючи соціальні установки людини, можна прогнозувати її дії.

Помилки у сприйнятті, за твердженнями дослідників, є наслідком дії таких факторів:

1. Помилки, спричинені фактором переваг. Суть їх полягає в тому, що при першій зустрічі з людиною, яка має якусь певну суттєву перевагу над тим, хто з нею спілкується, починають перебільшувати інші її якості й можливості. І навпаки, будучи певним у своїй перевазі над співбесідником за значущою для себе характеристикою, один із учасників спілкування може недооцінювати його і за іншими критеріями.

У соціальній роботі, піддаючись дії фактора переваги, клієнт може перебільшувати значення соціального працівника і недооцінювати власні сили у розв'язанні своєї проблеми, а соціальний працівник, недооцінюючи клієнта, може зверхньо ставитися до нього. У будь-якому разі соціальний працівник, знаючи про шкідливий ефект фактора переоцінювання, має скоригувати відносини з клієнтом. Неприпустимими для нього є зверхне або поблажливе ставлення до клієнта, а тим більше — демонстрація своїх переваг у ситуації.

2. Помилки, спричинені фактором привабливості. Йдеться про вплив зовнішнього вигляду співбесідника на його сприйняття та оцінку. Як правило, до людини, яка подобається, ставляться прихильніше, переоцінюючи інші її якості. Непривабливий вигляд співрозмовника знижує ефект від його сприйняття загалом, певною мірою знецінює і його аргументи.

3. Помилки, спричинені фактором ставлення до нас. Проявляються вони за схемою: «Людей, які до нас ставляться добре, ми сприймаємо й оцінюємо за всіма характеристиками значно краще, ніж тих, хто, за нашими уявленнями, ставиться до нас погано». У першому разі людина схильна «приписати» партнеру позитивні якості, навіть якщо вони йому не властиві, а в другому — не помічати чеснот, перебільшуючи його вади.

Помилки сприйняття надзвичайно шкодять соціальним працівникам, підштовхують до хибних оцінок і самооцінок, вибору непродуктивних методик і способів роботи з клієнтом. Особливо слід берегтися від них при перших зустрічах з клієнтом. Найкраще допомагають у цьому знання психологічних, соціальних закономірностей спілкування, неухильне дотримання етичних норм.

У спілкуванні під час соціальної роботи трапляються випадки, коли фахівець відчуває антипатію, неприязнь до людини, якій доводиться надавати допомогу. Звичайно, всі люди мають право на позитивні й негативні емоції. Але спілкування фахівця і клієнта — це не звичайна, а фахова бесіда, професійна взаємодія. Тому соціальний працівник не може припинити спілкування або виявляти негативні емоції. За такої ситуації фахівець повинен насамперед зізнатися собі в неприхильності до клієнта, взяти час, щоб розібратися у власних почуттях. Наприклад, зробити 10-хвилинну перерву в спілкуванні та обміркувати ситуацію. Можливо, варто сказати собі: «У кожній людини є негативні риси, і кожна людина має право бути такою, якою вона є. Що не дає змоги мені сприймати цю людину і чи можу я здолати в собі це зараз? Чи можу я спілкуватися далі, не засуджуючи її і не відчуваючи неприязні у процесі спілкування з нею?» Якщо відповідь є ствердною, то можна продовжувати розмову.

Якщо неприязнь надто сильна, краще запропонувати іншому соціальному працівнику вести справу цього клієнта. При цьому варто пояснити клієнтові зміну фахівця лише у загальних рисах, не вдаючись у подробиці. Наприклад, консультант може сказати підлітку, який демонструє девіантну поведінку: «Вибач, на жаль, я відчуваю себе так, що не зможу уважно вислухати, зрозуміти та допомогти тобі. Тому краще тобі поговорити з цією людиною, яка зможе зараз тобі допомогти».

Після цього необхідно серйозно замислитися над причиною свого неприйняття клієнта. Можливо, варто

звернутися по допомогу до досвідченіших колег, супервізора чи психолога, які допоможуть розібратися у проблемі.

Соціальному працівникові важливо уникати пасток викривленого і негативного сприйняття клієнтів. Важливо відстежувати, що відбувається в процесі бесіди і скеровувати її, зберігаючи при цьому поважливе, об'єктивне ставлення до клієнта.

Сутність конфлікту і діяльність, спрямована на подолання конфліктних ситуацій

У фаховому спілкуванні соціальному працівникові доводиться не лише з'ясувати проблеми клієнта, а й переконувати його вести переговори, врегульовувати конфліктні ситуації.

Потреба в соціальній роботі часто виникає з настанням реального зовнішнього або міжособистісного конфлікту між клієнтом та іншою стороною (державною організацією, іншою соціальною службою, її працівником, роботодавцем, представником оточення тощо). За таких обставин соціальний працівник нерідко перебирає на себе роль посередника у конфлікті або змушений діяти з позиції свого клієнта.

Конфлікт (лат. *conflictus* — зіткнення) — взаємодія двох або більше суб'єктів, які мають взаємовиключні цілі і реалізують їх на шкоду один одному (форма вираження суперечностей).

Коли йдеться про конфлікт, соціальний працівник має передусім з'ясувати його структуру, встановити учасників, умови перебігу, контекст, у якому він відбувається, суб'єктивні образи конфліктної ситуації (уявлення учасників конфлікту про себе, свої мотиви, цінності, цілі тощо, а також уявлення про протилежну сторону конфлікту, ситуацію, в якій склалися конфліктні стосунки), можливі дії учасників конфлікту і їх наслідки (учасники конфлікту уявляють можливі результати і відповідно до них обирають свою поведінку).

Допомагаючи клієнтові, який є учасником конфлікту або демонструє конфліктну поведінку, необхідно ретельно дослідити характер його труднощів, визначити, чи цей конфлікт є об'єктивним (породженим об'єктивними причинами) чи суб'єктивним (наслідком особистих стосунків). Пізнавши природу і характер конфлік-

ту, соціальний працівник повинен допомогти зрозуміти це клієнтові, ретельно проаналізувати чинники, що спричиняють відхилення образу конфліктної ситуації від реальності.

Не менш важливо знати, на якому етапі конфлікту перебуває клієнт. Конфліктологія (наука про природу, сутність, управління конфліктом і способи подолання його) виокремлює такі етапи конфлікту:

1) зростання напруги (виникнення незначного протистояння з доволі прозаїчної причини. На цьому етапі найкраще долати незадоволення, однак люди нерідко уникають визнання напруги, сподіваючись, що вона мине сама по собі);

2) дилема ролей (з продовженням конфлікту напруга зростає, його учасники починають відчувати свою неспроможність нейтралізувати її. Виникнення конфлікту вони приписують певному інциденту, особі, події, предмету, їм стає дедалі складніше вийти з нього самотужки);

3) накопичення несправедливості (учасники конфлікту починають вдаватися до звинувачень, що посилює напругу. Кожна сторона може відчувати несправедливість, гнів, готуватися до «війни». На цьому етапі ще можливий вихід з конфлікту, розірвання його циклу, якщо учасники зустрінуться й обговорять предмет напруги. Та частіше вони вже не спілкуються між собою, заглиблюються у свої проблеми);

4) конфронтація (фокус у конфлікті зміщується на здобуття реваншу або відшкодування збитків, що блокує подальшу комунікацію, реалістичне розуміння конфліктної ситуації її учасниками. На цьому етапі, якщо його учасники проявляють негнучкість, відмовляються від взаємодії, конфлікт набуває деструктивних форм. Переорієнтувавши увагу конфліктуючих сторін з аналізу збитків і втрат на початкову проблему, можна працювати над її розв'язанням);

5) прилаштування, корекція (якщо сторони продовжують боротьбу, конфлікт набуває затяжних ознак. Нову ситуацію створює рішення однієї із сторін здатися: у сім'ї це може призвести до розлучення, в організації — до звільнення працівника за власним бажанням тощо. Проте й на цьому етапі можлива корекція поведінки учасників конфлікту).

Наслідками конфліктних дій можуть бути: ліквідація конфронтації через взаємне примирення; зникнен-

ня конфронтації, коли один з учасників перемагає, а інший визнає себе переможеним або коли обидві сторони програють чи задовольняють свої домагання; послаблення конфлікту взаємними поступками; трансформація конфлікту в змінений або принципово новий конфлікт; поступове згасання конфлікту; механічне знищення конфлікту (ліквідація підрозділу, організації, звільнення учасника та ін.).

Втручання соціального працівника в конфлікт ситуацію клієнта має виходити з певних очікувань стосовно його розв'язання. У своїх діях він має дотримуватися такої послідовності: визнати існування протистояння (конфлікту); визначити можливість для переговорів; обумовити й погодити процедуру їх проведення; з'ясувати коло питань, які є предметом протистояння (конфлікту); розробити варіанти рішень; забезпечити прийняття узгодженого рішення; реалізувати ухвалене рішення на практиці.

Залежно від мети, позиції учасники конфлікту дотримуються таких стилів поведінки:

1. Конкуренція (суперництво, протистояння, змагання). Її характеризують висока активність і прагнення розв'язати конфлікт власним способом, незацікавленість у співпраці, схильність до вольових рішень, орієнтація на задоволення власних інтересів за рахунок інтересів інших, нав'язування свого рішення. Спирається вона на силу, використання всіх можливостей (аргументи, зв'язки, економічні санкції тощо) для утвердження своєї точки зору. Такий шлях ефективний, якщо людина має певну владу. Але він вкрай неефективний для розв'язання особистих конфліктів, бо стиль конкуренції викликає в інших почуття відчуження. Використання його проти тих, хто має владу, може призвести до прикрих помилок.

Соціальний працівник, представляючи інтереси клієнта, може вдатися до цього стилю, якщо він має певний авторитет і вважає свій варіант найкращим; якщо потрібно терміново прийняти рішення і для цього вистачає влади; за відсутності іншого шляху; за неможливості переконати інших, що ситуація кризова. Цей стиль забезпечує визнання, якщо буде досягнуто позитивного результату. Але маючи на меті добрі стосунки з усіма, використовувати його не варто.

2. Ухилення (уникнення). До цього стилю слід вдаватися тим учасникам конфлікту, чия ситуація нестій-

ка, а також за неможливості співпраці над розв'язанням проблеми; якщо проблема не надто важлива; коли усвідомлено власну помилку і переваги іншої сторони.

Стиль ухилення застосовують у спілкуванні з психічно невірноваженою людиною за відсутності причин підтримувати з нею контакти, не маючи певності, що конкретно слід робити. Доцільна ця стратегія й за браку інформації. Попри те що цей стиль характеризують як втечу від відповідальності, він може бути цілком конструктивною реакцією на конфліктну ситуацію. Використовуючи його, соціальний працівник може перенести розв'язання конфлікту на зручніший час або допомогти клієнтові вийти із конфліктної ситуації.

3. Пристосування. Обравши цей стиль, учасник конфлікту засвідчує свою налаштованість на взаємодію з іншою стороною, відмову від захисту власних інтересів. Виправданий він тоді, коли результати надзвичайно важливі для однієї сторони конфлікту й не надто суттєві для іншої, за неможливості здобути перемогу, оскільки один учасник конфлікту має владу. У такій ситуації продемонстрована поступка сприяє пом'якшенню конфлікту, налагодженню стосунків. Іноді пристосування може набути змісту милосердя чи великодушності.

Соціальним працівникам доречно використовувати стиль пристосування, якщо насправді вони мало втрачають або збираються пом'якшити ситуацію, а потім повернутися до проблемного питання і відстояти свою позицію чи позицію клієнта.

4. Співпраця. Налаштувавшись на співпрацю, демонструючи готовність до неї, учасники конфлікту можуть брати активну участь у розв'язанні його, захищаючи при цьому власні інтереси. Для цього, правда, необхідна серйозна внутрішня робота, оскільки спершу належить з'ясувати прагнення, цілі, інтереси обох сторін, обговорити їх. За наявності достатнього часу можливе ефективно задоволення обопільних інтересів.

Стиль співпраці доцільніший, якщо обидві сторони мають різні приховані прагнення, а тому важко визначити чинник незадоволення. У зв'язку з цим спершу здається, ніби обидві сторони прагнуть одного й того самого або мають протилежні цілі, що спричинює конфлікт. Але існує відмінність між зовнішніми виявами, прихованими інтересами і прагненнями (справжніми причинами конфліктної ситуації). Співпраця дає змогу побачити проблему і розв'язати її.

Якщо обидві сторони розуміють причину конфлікту, у них є більше можливостей знайти засоби його розв'язання. Стиль співпраці найважчий, але чи не найефективніший.

5. Компроміс. Особливістю цього стилю є часткове задоволення власних інтересів за рахунок часткових взаємних поступок. Такі дії можуть нагадувати співпрацю, однак за компромісу задоволення обопільних потреб відбувається на поверховому рівні, а приховані, внутрішні, потреби не аналізуються.

Компроміс найефективніший, якщо обидві сторони прагнуть одного й того самого, усвідомлюючи неможливість одночасного задоволення всіх інтересів. Найчастіше до нього вдаються, коли учасники конфлікту мають однакову владу і протилежні інтереси; за необхідності досягти рішення протягом короткого часу; внаслідок усвідомлення неефективності інших шляхів; за намагання зберегти нормальні стосунки.

6. Переговори. Суть їх полягає в обговоренні умов, за яких сторони можуть погодитися на співпрацю. Важливими передумовами конструктивності переговорів є взаємозалежність сторін, відсутність суттєвих розбіжностей у позиціях учасників переговорів; участь у переговорах осіб, які реально можуть приймати рішення щодо обговорюваних питань. Для успішного проведення переговорів і досягнення домовленостей необхідно не тільки добре аргументувати власну позицію, інтереси тих, про кого йдеться, але й дослуховуватися до позицій опонентів.

У соціальній роботі найкраще, коли учасники переговорів разом розв'язують проблему, маючи на меті ефективне досягнення результату, а саму проблему відокремлюють від особистостей. Важливо, щоб вони коректно ставилися один до одного, дотримуючись при цьому жорстких позицій щодо обговорюваної проблеми і способів її розв'язання, поступаючись силі аргументів, а не тиску.

Процес переговорів завжди пов'язаний з обговоренням проблеми і пошуком процедури її подолання. Досягнення оптимального результату можливе тоді, коли кожна сторона впевнена, що це сталося не за рахунок її інтересів, що вона не є обманутою, несправедливо використаною. У соціальній роботі це важливо як для фахівців, так і для клієнтів.

Незалежно від обраного стилю участь соціального працівника у подоланні конфлікту має відповідати морально-етичним нормам соціальної роботи.

Запитання. Завдання

1. У чому полягають основні функції спілкування в соціальній роботі?
2. Чим обумовлена специфіка спілкування соціальних працівників і клієнтів?
3. Опишіть найпростішу модель комунікації.
4. Як соціальні працівники можуть забезпечити зворотний зв'язок у двосторонній моделі комунікації?
5. Як можна запобігти виникненню комунікативних бар'єрів у спілкуванні соціальних працівників і клієнтів?
6. Охарактеризуйте особливості спілкування як взаємодії.
7. Проаналізуйте механізми соціальної перцепції. Як вони можуть вплинути на практику соціальної роботи?
8. Охарактеризуйте сутність емпатії. Які її рівні більш прийнятні для соціальних працівників?
9. Клієнтка, з якою працює соціальний працівник, є матір'ю-одиначкою трьох дітей. Він неодноразово самостійно вирішував питання щодо оформлення її документів і розповідав колегам: «Вона надто зайнята своїми клопотами, хатніми справами. Та й сама неспроможна спілкуватися навіть із своїми дітьми, сусідами. Я маю досвід, мене приймуть і послухають усюди». До якого типу викривлення у спілкуванні можна віднести цю ситуацію?
10. У роботі з групою людей, залежних від психоактивних речовин, соціальний працівник неодноразово виділяв трьох хлопців, які вживали наркотики. Під час обговорення його стилю роботи з групою він наголошував: «Вони мені приємніші та цікавіші в спілкуванні. Я впевнений, що їм необхідно більше моєї уваги». Через декілька занять саме ці молоді люди перестали відвідувати заняття, мотивуючи це байдужістю та небажанням працювати. Якої помилки в спілкуванні припустився соціальний працівник?
11. На якому з етапів циклу конфлікту можливе й доцільне втручання соціального працівника?
12. Пригадайте свою останню конфліктну ситуацію. Якими були інтереси її учасників? До якої стратегії подолання конфлікту Ви вдалися? Чим був обумовлений Ваш вибір?
13. Визначте можливі стратегії подолання конфлікту і наслідки конфліктних дій у такій ситуації: дитина, зазнаючи психологічного насильства, конфліктує з батьками, періодично втікає з дому. Проте батьки також мають серйозні претензії до поведінки дитини, яка не виконує прохань, обманює, прогулює уроки.

Теми рефератів

1. Процес спілкування: складові та структура.
2. Етичний вимір спілкування соціальних працівників і клієнтів.
3. Помилки в сприйнятті та їх значення для практики соціальної роботи.
4. Емпатія як ключовий чинник фахової соціальної роботи.
5. Конфліктні ситуації у соціальній роботі і шляхи їх подолання.

Література

- Айві А.** Цілеспрямоване інтерв'ювання та консультування: Пер. з англ. — К.: Сфера, 1998.
- Дубовик Т.** Управление персоналом. — Днепропетровск: Украинская консалтинговая сеть, 1999.
- Етика соціальної роботи: принципи і стандарти** // Соціальна політика і соціальна робота. — 1998. — № 4.
- Етичний кодекс спеціалістів із соціальної роботи України** // Соціальна політика і соціальна робота. — 2003. — № 1.
- Закон України «Про соціальні послуги»** від 19.06.2003 р.
- Інновації в соціальних службах** / За ред. Т. В. Семигіної. — К.: Пульсари, 2002.
- Кабаченко Н., Бондаренко Н.** Соціальне виключення та проблеми психічного здоров'я // Соціальна політика і соціальна робота. — 2004. — № 3.
- Козлов А. А.** Сущностно-функциональная характеристика социальных работ. Опыт структурно-антропологического анализа // Социальная работа: теория, технология, образование. — 1998. — № 1.
- Корнєв М. Н., Коваленко А. Б.** Соціальна психологія: Підручник. — К., 1995.
- Кофт С., Бересфорд П.** Соучастие пользователей в социальной работе // Практика социальной работы / Под ред. К. Ханвея, Т. Филлота. — К.—Амстердам, 1996.
- Лукас Д., Васильченко О.** Етичні принципи та цінності соціальної роботи // Соціальна робота в Україні: перші кроки / За ред. В. І. Полтавця. — К.: КМ Академія, 2000.
- Медведева Г. П.** Этика социальной работы: Учеб. пособие. — М.: ВЛАДОС, 1999.
- Мотивационное интервьюирование лиц, употребляющих инъекционные наркотики: Метод, пособие для социальных работников программ профилактики ВИЧ/СПИД** / Гл. ред. А. Храпаль. — К., 2004.
- Мюллендер О., Уорд Д.** Самокерована групова робота: Діяльність користувачів з метою наснаження: Пер. з англ. — К.—Амстердам, 1996.
- Обозов Н., Щекин Г.** Психология работы с людьми. — 2-е изд. — К.: МАУП, 1994.

Парслоу Ф. Ценности социальной работы // Что такое социальная работа? — К.—Амстердам, 1996.

Почебут Л. Г., Чикер В. А. Организационная социальная психология. — СПб.: Речь, 2000.

Представництво інтересів соціально вразливих дітей та сімей: Навч. посібник / За ред. Т. В. Семигіної. — К.: Четверта хвиля, 2004.

Принцип активизации в социальной работе / Под ред. Ф. Парслоу: Пер. с англ. — М.: Аспект Пресс, 1997.

Психологія: Підручник / За ред. Ю. Л. Трофімова. — К.: Либідь, 1999.

Рамон Ш. Західна і Східна Європа: соціальна політика і соціальна робота // Соціальна робота в Україні: перші кроки / За ред. В. І. Полтавця. — К.: КМ Академія, 2000.

Руденский Е. В. Социальная психология: Курс лекций. — М.—Новосибирск, 1999.

Семигіна Т. Інформаційне забезпечення діяльності соціальних служб і організацій // Соціальна робота в Україні: перші кроки / За ред. В. І. Полтавця. — К.: КМ Академія, 2000.

Семигіна Т. Робота в громаді: практика й політика. — К.: КМ Академія, 2004.

Соціальна робота в Україні: Навч. посібник / За ред. І. Д. Зверєвої, Г. М. Лактіонової. — К.: Науковий світ, 2003.

Соціальна робота: В 3-х ч. — Ч. 1. Основи соціальної роботи / За ред. Т. Семигіної, І. Григи. — К.: Києво-Могилянська академія, 2004.

Соціальна робота: В 3-х ч. — Ч. 3. Соціальна робота з конкретними групами клієнтів / За ред. Т. Семигіної, І. Григи. — К.: Києво-Могилянська академія, 2004.

Соціальна робота: Короткий енциклопедичний словник. — К.: УДЦССМ, 2002.

Соціальні служби — родині: Розвиток нових підходів в Україні / За ред. І. М. Григи, Т. В. Семигіної. — К., 2002.

Справочное пособие по социальной работе / Под ред. А. М. Панова, Е. И. Холостовой. — М.: Юристь, 1997.

Стецков О. В., Турський В. М. Представництво прав та інтересів клієнтів соціальних установ. — К.: Сонячний промінь, 2001.

Теория социальной работы: Учебник / Под ред. Е. И. Холостовой. — М.: Юристь, 1998.

Тютюнник Л. Використання принципу імпаурменту в семінарах із техніки пошуку роботи для безробітних жінок // Соціальна політика і соціальна робота. — 2002. — № 3—4.

Фишер Р., Юри У. Путь к согласию, или Переговоры без поражения: Пер. с англ. — М.: Наука, 1999.

5.

Нормативно-організаційні аспекти соціальної роботи

5.1. Правове регулювання соціальної роботи

Соціальна робота взаємопов'язана із державною політикою, передусім соціальною політикою, реалізацією концепції прав людини, правовим регулюванням соціальної сфери, правовою культурою суспільства, соціальними умовами різних суспільних груп. Дії соціальних працівників залежать не тільки від етичних принципів, теоретичних моделей, суспільних установок професійної компетентності, а й від законодавчих норм. Законодавство забезпечує правовий статус соціальної роботи, створює правові умови для ефективного регулювання діяльності соціальних служб і системи соціально підтримки населення.

У багатьох країнах чимало питань регулювання практики соціальної роботи делеговано фаховим асоціаціям соціальних працівників, що посилює відповідальність професійної спільноти за дотримання фахових стандартів. У пострадянських країнах правове регулювання соціальної роботи є винятковою прерогативою держави, і ключову роль в її правовому забезпеченні відіграють рішення органів державної влади.

Фахове регулювання соціальної роботи за кордоном

У більшості країн практична соціальна робота регулюється законодавством, завдяки якому соціальний працівник діє відповідно до законодавчо встановлених стандартів професійної поведінки та практики. Механізми правового регулювання фахової діяльності соціальних служб і фахівців соціальної роботи охоплюють:

- кодекси поведінки і стандарти практики;
- освітні і кваліфікаційні вимоги до тих, хто стає соціальним працівником;
- вимоги до навчальних закладів, які здійснюють підготовку соціальних працівників різного рівня;
- реєстрацію (ліцензування) суб'єктів надання соціальної допомоги;
- дисциплінарні заходи стосовно порушників професійних стандартів.

Регулювання практики соціальної роботи включає і регулювання надання соціальних послуг. При цьому соціальна служба незалежно від форми власності та підпорядкування може бути суб'єктом *реєстрації (ліцензування)* і підлягати *інспекції (державному контролю)*.

Щоб отримати ліцензію (документ державного зразка, який засвідчує право ліцензіанта на провадження зазначеного в ньому виду діяльності протягом визначеного строку за умови виконання ліцензійних умов), особи, які за нею звертаються, мають відповідати встановленим компетентними органами мінімальним вимогам до певного виду діяльності. Зазвичай вони стосуються штату працівників, які надають послуги, менеджменту соціальних служб. Щоб отримати ліцензію, організації, які надають соціальні послуги, мають відповідати і мінімальним нормам санітарії та безпеки. Наприклад, нормативні документи Люксембургу містять детальні вимоги до приміщень, в яких надають послуги людям похилого віку. Ці вимоги стосуються вхідних дверей, розміру ліфтів, якості освітлення, розміру спалень, кількості туалетів, покриття підлоги, місць відпочинку, наявності обладнання тощо.

Професійне регулювання передбачає відповідальність за дотримання стандартів практики кожного соціального працівника, а не тільки його роботодавця чи організації. Це означає, що соціальні працівники повинні

ставити інтереси клієнтів понад власні, підтримувати свою компетентність, розвивати навички і знання.

До соціальних працівників, які порушують стандарти практики, вживають санкції (дисциплінарні заходи), зокрема стягнення штрафів, вимагають пройти додаткове навчання, забороняють їм займатися певними видами діяльності. У серйозних випадках працівник може навіть втратити свою ліцензію або її дія може бути призупинена. Рішення щодо виду дисциплінарного покарання приймає спеціально уповноважений орган після вивчення порушення стандартів (на підставі скарг клієнтів, інших фахівців, повідомлень у засобах масової інформації, результатів громадської і державної перевірки соціальної служби тощо).

Якщо наявність реєстрації (ліцензії) є обов'язковою вимогою роботодавців або взагалі умовою практики соціальної роботи, то порушення стандартів відчутно позначається на життєзабезпеченні і працевлаштуванні соціального працівника. У країнах, де термін «соціальний працівник» має правовий статус, а його носії набувають обумовлених законом повноважень, юридичні санкції можуть бути застосовані й до тих, хто неправочинно називає себе соціальним працівником, фальшує факт наявності ліцензії або займається практичною діяльністю без неї.

У деяких країнах повноваження щодо встановлення кваліфікаційних вимог до соціальних працівників законодавчо закріплено за їх фаховими асоціаціями. Наприклад, у кожному штаті США діє громадська фахова організація (філія Національної асоціації соціальних працівників США) чи спеціально створений комітет, які встановлюють вимоги до ліцензування соціальних працівників (рівень освіти, досвіду, зміст ліцензійних іспитів), порядок проведення супервізії, пасамперед клінічних соціальних працівників, порядок і умови поновлення ліцензії. У штаті Північна Кароліна, де спеціальна рада з сертифікації та ліцензування видає чотири різновиди ліцензій, відповідно до закону штату «Про практику» ліцензії поновлюють кожні два роки. Для цього соціальні працівники повинні впродовж цих двох років взяти участь у навчальних семінарах, загальною тривалістю 40 годин, із яких щонайменше дві має бути присвячено етиці соціальної роботи. Ці однододенні семінари організують спеціально уповноважені тренінгові центри, які видають слухачам відповідні дипломи про участь (години там підраховують із пев-

ним коефіцієнтом). За два роки працівники мають відвідати навчальні семінари, щоб зберегти своє право надавати соціальні послуги. Адже в соціальній роботі постійно виникають нові методики, відкриваються нові аспекти соціальних проблем і методів їх розв'язання, змінюються законодавство і нормативи тощо.

Практики делегування державою фаховим асоціаціям права на видачу ліцензій та здійснення нагляду за дотриманням стандартів якості дотримуються у Великобританії, Новій Зеландії, Канаді, Австралії, Ізраїлі та інших країнах.

Ліцензування як різновид правового регулювання діяльності соціальних працівників і соціальних служб вважається важливим інструментом, що пов'язує соціальну роботу і соціальну політику.

Нормативно-правові документи містять також тарифно-кваліфікаційні характеристики фахівців із соціальної роботи, їхні права та обов'язки, умови оплати праці. Вони *конституують* коло потенційних клієнтів соціальної роботи (наприклад, хто має право на послуги в державних соціальних службах), процедури надання соціальних послуг, державні соціальні стандарти й нормативи, вимоги до діяльності закладів різного типу, умови державного фінансування соціальних служб, їхні повноваження і підзвітність.

Законодавство також визначає права клієнтів соціальних служб, які не стосуються безпосереднього отримання соціальних послуг, але для реалізації яких часто необхідне посередництво соціального працівника. Наприклад, особи, які потерпіли від насилля в родині (дитина, жінка, літня людина), можуть не знати про свої законні права і процедури притягнення до відповідальності насильника. Тому завданням соціального працівника є інформування клієнта про передбачений законодавством захист своїх прав. У багатьох країнах національне законодавство щодо боротьби з насиллям надає соціальним працівникам право вилучати потерпілу особу, насамперед дитину, з родини, приймати рішення про передавання її у фостерну (тимчасову) родину, виступати представником потерпілої дитини в суді. Це законодавство може детально визначати всю процедуру дій у разі жорстокого поводження з дитиною. Подібну систему створено у Великобританії, Ізраїлі та інших країнах.

Норми права зорієнтовані на сприяння або запобігання соціальному виключенню груп потенційних клі-

ентів, визначаючи або обмежуючи їхні права, встановлюючи певні умови реалізації таких прав.

У деяких випадках на соціальну роботу прямо чи опосередковано впливають ті нормативно-правові документи, що регулюють виплату грошової допомоги малозабезпеченим (людям із функціональними обмеженнями, багатодітним чи неповним родинам, сиротам, самотнім людям похилого віку). Таке законодавство змінює якість життя індивідів чи родин, а також встановлює певні умови, за яких можливе отримання такої допомоги. Соціальні працівники повинні зважати на ці умови і працювати над їх забезпеченням. У Великобританії, наприклад, соціальні служби реалізують програми трудової реабілітації для людей із проблемами психічного здоров'я. Однак їх працевлаштування є дуже проблематичним. Адже при отриманні певного доходу людина втрачає право на державну допомогу, і не завжди є гарантії збереження її стабільності, тривалої працевдатності, навіть якщо вона перебуває під наглядом соціального працівника. У США традиційну допомогу сім'ям із дітьми замінили тимчасовою допомогою нужденним сім'ям (TANF). Ця допомога родинам, по-перше, стала тимчасовою (максимум на два роки) і не залежною від статусу «сім'я з дитиною»; по-друге, її надають тільки тим, хто працює. При цьому ні федеральний уряд, ні штат не зобов'язані підшукувати роботу заявникам, оскільки вважається, що це їхня відповідальність. Крім того, допомога перестала бути тільки грошовою, її доповнюють догляд за дітьми, професійне навчання, транспортування, соціальний супровід малолітніх матерів, що народили позашлюбну дитину. Отже, покликане регулювати грошові виплати законодавство наклало нові обов'язки на соціальних працівників і муніципальні соціальні служби.

Національні законодавства країн також визначають *систему відносин державних і недержавних соціальних служб*. Так, у Великобританії діє законодавство щодо психічного здоров'я, відповідно до якого з 60-х років ХХ ст. активно розвиваються мережі служб за місцем проживання для людей, які мають проблеми психічного здоров'я. Переорієнтація практики утримання людей у великих закритих стаціонарних закладах (лікарнях) на догляд у громаді (допомогу за місцем проживання) взаємопов'язана з децентралізацією соціальної політики. І вже з 80-х років ХХ ст. догляд у громаді за різними групами клієнтів, не тільки тими, що мають проблеми психічного здоров'я, регулює спеціальний за-

кон, який детально визначає права і обов'язки соціального працівника і клієнта, зміст діяльності муніципальних соціальних служб у громаді, їхні повноваження щодо залучення недержавних організацій.

У Німеччині надання індивідуальних соціальних послуг є прерогативою переважно волонтерських організацій (католицьких, протестантських, єврейських, Червоного Хреста, різних нерелігійних організацій). Вони отримують відповідну компенсацію від держави за соціальне обслуговування людей, які мають права на державний соціальний захист. А державні соціальні служби здійснюють функції контролю. Така система взаємодії між державними і недержавними структурами у соціальному секторі отримала назву «*субсидіарність*» — законодавче регулювання, яке передбачає надання переваги при фінансуванні соціальних програм і заходів громадським і приватним ініціативам порівняно з державними. Держава «шукає» в суспільному секторі ініціаторів і виконавців реалізації соціальних програм і лише за їх відсутності створює державні установи.

Отже, у багатьох європейських країнах діє так звана *контрактна система відносин* між державними і недержавними організаціями. Це означає, що дібраним на конкурентній основі кільком організаціям, які отримали ліцензію в місцевому органі влади, передають на обслуговування громадян, які мають право на державне соціальне обслуговування. З переможцями конкурсу укладають контракти, в яких визначають умови й порядок надання допомоги, взаємні зобов'язання обох сторін, форму звітності та контролю. Отримання контракту від місцевих органів влади є престижним для недержавних організацій, тому вони конкурують між собою. Це забезпечує їм фіксовану частину фінансування. При цьому держава залишає за собою право на визначення клієнтів соціального обслуговування та обсягів соціальних послуг. Недержавна організація щомісячно звітує перед державною соціальною службою, а двічі на рік у тих організаціях, що працюють за контрактом, перевіряють якість надання соціальних послуг. Така форма відносин між державою і недержавними організаціями суттєво стимулює розвиток соціальної роботи в територіальних громадах.

Складовою державної політики і діяльності органів місцевого самоврядування є *підтримка волонтерів* як активних надавачів соціальних послуг. Вони можуть створювати правові умови для добровільних і громадських організацій, надаючи пряму фінансову підтримку

ку для розвитку їх можливостей, а також забезпечуючи волонтерів відповідним навчанням. У багатьох країнах органи місцевого самоврядування сприяють розвитку ефективної інфраструктури волонтерського руху, створенню місцевих центрів волонтеріату. Практикується також звільнення волонтерів від сплати податків, надання кредитів на оплату позик, здобуття вищої освіти, послуги з охорони здоров'я. В окремих країнах існує загальна стратегія підтримки волонтерського руху.

Політико-правове регулювання соціальної роботи передбачає і *заохочення приватних організацій до надання соціальних послуг за місцем проживання, розвиток підприємницьких ініціатив у соціальній сфері, впровадження моделей «служб у громаді» (community-based services)*, які є комунальною власністю громади й надають відповідні послуги за оплати, а інколи існують на приватні пожертвування. Властива багатьом розвинутим країнам поступова приватизація соціальної сфери, яку традиційно вважали етагичною (одержавленою), змусила переглянути норми і стандарти забезпечення якості соціальних послуг.

Правове регулювання соціальної роботи може бути безпосереднім (стосуватися діяльності соціальних працівників, прав клієнтів на отримання різних послуг) і опосередкованим (дотичним до різних аспектів управління соціальною сферою). Загалом система правового регулювання соціальної роботи дає змогу впливати на якість надання соціальних послуг, забезпечення прав клієнтів соціальних служб і прав соціальних працівників.

Отже, у системі законодавства, яке регулює соціальну роботу, окреслилося дві тенденції. Країни з давньою традицією соціальної роботи (США, Великобританія, Австралія, Нова Зеландія, Німеччина, Швеція, Данія, Фінляндія, Польща тощо) мають добре розвинуту систему правового забезпечення соціальної роботи, дотримуються й реалізують чіткі принципи фахового регулювання. Їх законодавство містить багатоваріантні підходи до нормативного управління розвитком соціальної роботи й соціального обслуговування населення. Країни пострадянського простору, де соціальна робота як фах почала розвиватися відносно недавно, перебувають на стадії розроблення формування системи законодавства, яка б забезпечувала цілісний і ґрунтовний захист суб'єктів практичної соціальної роботи.

Нормативна база соціальної роботи в Україні

Українське законодавство перебуває на етапі свого становлення, а тому воно постійно змінюється, доповнюється: ухвалюються не завжди узгоджені між собою нові законодавчі акти, нормативно-правові документи, які покликані забезпечити юридичне підґрунтя для розв'язання різнопланових соціальних проблем.

Україна ратифікувала чимало міжнародних та європейських конвенцій і декларацій, які поки що здебільшого не знайшли свого відображення в нормах українського законодавства. Хоча Конституція України проголосила принцип пріоритету міжнародного права над національним, але у практиці соціальної роботи зреалізувати це складно. Наприклад, у Конвенції про права дитини стверджується, що кожна дитина має право на виховання в сім'ї, однак в Україні сотні тисяч дітей позбавлені батьківського піклування і перебувають у стаціонарних закладах.

Немало українських законів ухвалювали без належного фінансового обґрунтування, внаслідок чого цілком прийнятні, гуманні норми законів не працюють. Іноді законодавство не передбачає реального механізму впровадження, інструментів реалізації системи допомоги чи контролю, як це сталося, наприклад, із Законом «Про попередження насильства в сім'ї».

Багато українських законів є рамковими або законодавчо непрямою дією, які часто містять формулювання: «Вимоги (стандарти, порядок тощо — авт.) ... розробляє Кабінет Міністрів України в установленому порядку». Іноді клієнтам соціальних служб, представникам їхніх інтересів непросто знайти ці підзаконні акти, або вони не розроблені взагалі, і тому норма закону не діє.

За такої нестабільності законодавчої бази соціальним працівникам доводиться постійно стежити за змінами до законодавства, ухваленням інших нормативно-правових актів. Найкраще це робити за допомогою Інтернету, в якому кілька веб-сайтів, що ознайомлюють з новим законодавством. Наприклад, безкоштовний сервер Верховної Ради України (<http://www.rada.gov.ua>) містить не тільки всі повні тексти законів, а й укази і розпорядження Президента України, постанови Кабінету Міністрів, деякі укази міністерств і відомств України. Можна скористатися системою пошуку і переліком найновішої інформації, яка дає змогу оперативної ознайомлюватися з останніми політичними рішеннями.

Загалом в Україні тривають пошуки моделі соціального захисту населення, відбувається формування мережі соціальних служб, які б відповідали сучасним уявленням про соціальні послуги, визначаються правові можливості для партнерства між державними й недержавними організаціями. Одночасно з ідеологічним наповненням соціальної політики держави триває процес формування законодавчого поля соціальної роботи, яке охоплює законодавство, дотичне до надання соціальних послуг, і законодавство, що опосередковано впливає на розвиток соціальної роботи.

Законодавство України, дотичне до надання соціальних послуг. Відносини у соціальній сфері регулюють закони України «Про основи соціальної захищеності інвалідів в Україні», «Про статус і соціальний захист громадян, які постраждали внаслідок Чорнобильської катастрофи», «Про основні засади соціального захисту ветеранів праці та інших громадян похилого віку в Україні», «Про зайнятість населення», «Про сприяння соціальному становленню та розвитку молоді в Україні», «Про запобігання захворюванню на синдром набутого імунodefіциту (СНІД) та соціальний захист населення», «Про психіатричну допомогу», Кодекс законів про працю та ін. Вони визначають права представників соціально вразливих груп на отримання соціальної допомоги, зокрема на соціальне обслуговування.

Для практичної соціальної роботи важливими є закони «Про попередження насильства в сім'ї», «Про охорону дитинства», «Про державну соціальну допомогу малозабезпеченим сім'ям», «Про державну соціальну допомогу інвалідам з дитинства та дітям-інвалідам», Кодекс про шлюб та сім'ю та ін. Ці акти регулюють питання, пов'язані із соціальним захистом дітей (визначають порядок вилучення дитини з родини і позбавлення батьків їхніх прав на виховання дітей, здійснення опіки над дитиною, яка не має батьківського піклування, порядок оформлення у різні дошкільні й шкільні заклади тощо).

Нормативно-правову базу також утворюють різноманітні положення, затверджені указами Президента України та постановами Кабінету Міністрів, які визначають порядок діяльності певних соціальних установ: Типове положення про центри соціальних служб для молоді, Типове положення про територіальний центр соціального обслуговування пенсіонерів та одиноких непрацездатних громадян.

Важлива роль у документальному забезпеченні соціальної політики і соціальної роботи належить державним програмам, покликаним визначити пріоритети в розв'язанні соціальних проблем певних груп суспільства. Такими є Національна програма профілактики СНІДу, програма «Діти України» та ін.

Одним із перших нормативно-правових документів, які регулюють питання соціальної роботи, був Закон України «Про соціальну роботу з дітьми та молоддю» (2001 р.), який у загальних рисах окреслив принципи і форми роботи з цими соціальними групами. У ньому витлумачено поняття «обслуговування», «супровід», «реабілітація», уточнено поняття «профілактика» з погляду теорії соціальної роботи, упроваджено в обіг поняття «соціальне інспектування». Усі вони розглядаються як види соціальної роботи. Отже, цей закон передбачив такі види соціальної роботи:

1) соціальне обслуговування — робота, спрямована на задоволення потреб, які виникають у процесі життєдіяльності, що забезпечує гармонійний і всебічний розвиток дітей та молоді шляхом надання соціальної допомоги і різноманітних соціальних послуг;

2) соціальний супровід — робота, спрямована на здійснення соціальних опіки, допомоги і патронажу соціально незахищених категорій дітей та молоді з метою подолання життєвих труднощів, збереження, підвищення їх соціального статусу;

3) соціальна профілактика — робота, спрямована на попередження аморальної, протиправної, іншої асоціальної поведінки дітей та молоді, виявлення будь-якого негативного впливу на життя і здоров'я дітей та молоді, запобігання такому впливу;

4) соціальна реабілітація — робота, спрямована на відновлення морального, психічного і фізичного стану дітей та молоді, їхніх соціальних функцій, приведення індивідуальної чи колективної поведінки у відповідність із загальновизнаними суспільними правилами і нормами;

5) соціальне інспектування — система заходів, спрямованих на здійснення нагляду, аналізу, експертизи, контролю за виконанням соціальних програм і проєктів, а також за умовами життєдіяльності, моральним, психічним і фізичним станом дітей та молоді, забезпеченням захисту їхніх прав, свобод і законних інтересів.

Закон України «Про соціальні послуги» (2003 р.) регламентує права та обов'язки клієнтів соціальних служб і працівників, які надають соціальні послуги,

визначає структуру сфери надання соціальних послуг та управління нею. Відповідно до Закону в Україні можуть надаватися такі види послуг:

а) соціально-побутові — забезпечення продуктами харчування, м'яким і твердим інвентарем, гарячим харчуванням, транспортними послугами, засобами малої механізації; соціально-побутовий патронаж, виклик лікаря, придбання та доставка медикаментів тощо;

б) психологічні — надання консультацій з питань психічного здоров'я та поліпшення взаємин із соціальним середовищем, застосування психодіагностики, спрямованої на вивчення соціально-психологічних характеристик особистості з метою її психологічної корекції або психологічної реабілітації, надання методичних порад;

в) соціально-педагогічні — виявлення та сприяння розвитку різнобічних інтересів і потреб осіб, які перебувають у складних життєвих обставинах; організація індивідуального навчання і виховання, дозвілля, спортивно-оздоровчої, технічної та художньої діяльності; залучення до роботи різноманітних культурно-освітніх закладів, громадських організацій, забезпечення корекції психічного розвитку;

г) соціально-медичні — консультації щодо запобігання виникненню та розвитку можливих органічних розладів особи, збереження, підтримка та охорона її здоров'я, здійснення профілактичних, лікувально-оздоровчих заходів, працетерапія;

ґ) соціально-економічні — задоволення матеріальних інтересів і потреб осіб, які перебувають у складних життєвих обставинах (надання натуральної, грошової допомоги, одноразових компенсацій);

д) юридичні — надання консультацій з питань чинного законодавства; захист прав та інтересів осіб, які перебувають у складних життєвих обставинах; сприяння застосуванню державного примусу і реалізації юридичної відповідальності тих, хто протиправно діє стосовно цієї особи (оформлення правових документів, адвокатська допомога, захист прав та інтересів особи тощо);

е) послуги з працевлаштування — сприяння у працевлаштуванні та соціальний супровід працевлаштованої особи;

є) допомога в професійній реабілітації осіб з обмеженими фізичними можливостями — медичні, психологічні, інформаційні заходи, спрямовані на створення сприятливих умов для реалізації права на професійну орієнтацію та підготовку, освіту, зайнятість;

ж) інформаційні послуги — надання інформації, необхідної для вирішення складної життєвої ситуації (довідкові послуги); поширення просвітницьких і культурно-освітніх знань (просвітницькі послуги); поширення об'єктивної інформації про споживчі властивості та види соціальних послуг (рекламно-пропагандистські послуги).

Відповідно до Закону послуги можуть надавати різноманітні соціальні заклади (за місцем проживання особи; стаціонарні інтернатні установи і заклади; реабілітаційні установи і заклади; установи та заклади денного перебування; установи і заклади тимчасового або постійного перебування; територіальні центри соціального обслуговування; інші заклади соціальної підтримки), які можуть бути державними, муніципальними, громадськими, благодійними, релігійними. У недержавній сфері соціальні послуги можуть надавати і фізичні особи. Діяльність недержавних організацій може здійснюватися на підставі ліцензій, довірливих відносин з державними організаціями унаслідок перемоги у конкурсах на соціальне замовлення.

Важливою особливістю закону є регламентування прав і обов'язків клієнтів і соціальних працівників у процесі надання соціальних послуг, а також відносин між ними. Законодавство гарантує соціальним працівникам право на:

- профілактичний огляд і обстеження при прийнятті на роботу та диспансерний нагляд за рахунок роботодавця;
- захист професійної честі, гідності та ділової репутації, у т. ч. в судовому порядку;
- підвищення кваліфікації у встановленому порядку за рахунок роботодавця;
- забезпечення спеціальним одягом, взуттям, інвентарем, велосипедами і проїзними квитками або виплату грошової компенсації за їх придбання;
- першочергове обслуговування при виконанні службових обов'язків на підприємствах, в установах, організаціях (підприємствах зв'язку, технічного обслуговування і ремонту транспортних засобів, служби побутової торгівлі, громадського харчування, житлово-комунального господарства, міжміського транспорту та ін.).

При цьому особи, які надають соціальні послуги, зобов'язані:

- сумлінно надавати соціальні послуги особам, які перебувають у складній життєвій ситуації;

- у своїй діяльності керуватися основними принципами надання соціальних послуг;
- поважати гідність громадян;
- не допускати негуманних і дискримінаційних дій щодо громадян, які отримують соціальні послуги;
- надавати особам, яких обслуговують, вичерпну інформацію про зміст і види соціальних послуг;
- зберігати в таємниці інформацію, отриману в процесі виконання своїх обов'язків, а також інформацію, що може бути використана проти особи, яка обслуговується.

Розвивається й нормативно-правова база, здійснення фахової соціальної роботи з конкретними соціально вразливими групами. Так, *Закон України «Про соціальну адаптацію осіб, які відбували покарання у виді обмеження волі або позбавлення волі на певний строк»* (2003 р.) окреслює умови і порядок надання соціальної допомоги колишнім засудженим, засади участі у їхній соціальній адаптації органів виконавчої влади та органів місцевого самоврядування, підприємств, установ, організацій і об'єднань громадян. Значущість цього закону полягає в новаторському характері для України самої ідеї соціального патронажу, державної підтримки та допомоги звільненим з місць позбавлення волі особам (сприяння у працевлаштуванні, професійній переорієнтації та перепідготовці, створення належних житлово-побутових умов, запобігання впливу на них криміногенних факторів).

Суттєвою особливістю сучасного законодавства у сфері соціальної роботи є і проголошення права осіб, які звільняються з місць позбавлення волі, на тимчасове проживання у створених місцевими органами виконавчої влади спеціальних гуртожитках або центрах соціальної адаптації. Однак з різних причин, передусім у зв'язку з фінансовими проблемами, їх діяльність ще не розпочато. Актуальним є розроблення нормативно-правових актів, які б регулювали конкретні аспекти ресоціалізації (типового положення про центр соціальної адаптації осіб, звільнених з місць позбавлення волі, та інших нових закладів, призначених для надання спеціалізованої соціальної допомоги цій групі осіб; положення щодо проходження обов'язкового профілактичного медичного огляду на туберкульоз та лікування осіб, звільнених з місць позбавлення волі; методичних рекомендацій для працівників центрів соціальних служб для молоді щодо роботи з молоддю, звільненою з місць позбавлення волі).

Українське законодавство, що опосередковано впливає на розвиток соціальної роботи. Важливу роль у розвитку соціальної сфери відіграють *державні соціальні стандарти* — встановлені законами, іншими нормативно-правовими актами соціальні норми і нормативи, на основі яких визначають рівні основних державних соціальних гарантій.

В Україні державні стандарти регулює Закон «Про державні соціальні стандарти та державні соціальні гарантії», який визначає правові засади формування і застосування державних соціальних стандартів і нормативів, спрямованих на реалізацію основних соціальних гарантій. Будучи рамковим законом, він визначає основні терміни і поняття (державні соціальні стандарти, державні соціальні гарантії, прожитковий мінімум, соціальні норми і нормативи, нормативи витрат); принципи формування державних соціальних стандартів і нормативів; систему і класифікацію соціальних нормативів; порядок формування, встановлення і затвердження державних соціальних стандартів і нормативів.

Сферами застосування державних стандартів і нормативів відповідно до Закону є: соціальне обслуговування (перелік послуг, норми соціального обслуговування пенсіонерів, інвалідів та дітей, які перебувають на утриманні держави, норми харчування і забезпечення непродовольчими товарами у державних і комунальних закладах соціального обслуговування), житлово-комунальне обслуговування, транспортне обслуговування та зв'язок, охорона здоров'я, забезпечення навчальними закладами, обслуговування закладами культури, побутове обслуговування, торгівля та громадське харчування.

У Законі встановлено основні державні соціальні гарантії (мінімальний розмір заробітної плати, мінімальний розмір пенсії за віком, неоподаткований мінімум доходів громадян, розміри державної соціальної допомоги та інших соціальних виплат), порядок їх визначення та затвердження. Відповідно до нього *соціальні норми і нормативи* — це показники необхідного споживання продуктів харчування, непродовольчих товарів і послуг, забезпечення освітніми, медичними, житлово-комунальними, соціально-культурними послугами (нормативи споживання, забезпечення, доходу). Сформульовані в Законі і засади фінансового забезпечення державних соціальних гарантій, які передбачають необхідність послуговуватися соціальними нормативами у розробленні бюджетів і фінансуванні витрат.

Сучасний стан і перспективи розвитку соціальної роботи в Україні потребують більшої уваги до створення системи сучасних стандартів, передовсім стандартів професійної діяльності як гарантії якості послуг.

Ефективність соціальної роботи суттєво залежить від порядку здійснення і результатів представництва інтересів клієнтів соціальними службами і фахівцями соціальної роботи. У цій справі вони можуть послуговуватися нормами Закону «Про звернення громадян», Цивільного кодексу, Цивільного процесуального кодексу та ін. Наприклад, *Цивільний процесуальний кодекс України* регламентує участь у справі представників інтересів, котрі можуть представляти будь-яку сторону в суді. При цьому особиста участь у справі особи (позивача чи відповідача) не позбавляє її права мати в цій справі представника. Ним може бути адвокат або інша особа, яка досягла вісімнадцяти років, має цивільну процесуальну дієздатність і належно посвідчені повноваження на здійснення представництва в суді. Це означає, що інтереси клієнтів соціальних служб можуть представляти в суді соціальні працівники. Повноваження представників сторін та інших осіб, які беруть участь у справі, мають бути посвідчені такими документами:

1) довіреністю фізичної особи (посвідченою нотаріально або посадовою особою організації, в якій довіритель працює, навчається, перебуває на службі, стаціонарному лікуванні чи за рішенням суду або за місцем його проживання);

2) довіреністю юридичної особи або документами, що посвідчують службове становище і повноваження її керівника (видається за підписом посадової особи, уповноваженої на це законом, статутом або положенням, підтвердженням печаткою юридичної особи);

3) свідоцтвом про народження дитини або рішенням про призначення опікуном, піклувальником чи охоронцем спадкового майна.

Повноваження адвоката як представника можуть також посвідчуватись ордером, виданим відповідним адвокатським об'єднанням, або договором. Фізична особа може надати повноваження представникові за усною заявою, яку фіксують у журналі судового засідання.

Представник, який має повноваження на ведення справи в суді, може вчиняти від імені особи, яку він представляє, усі процесуальні дії, на які має право ця особа: знайомитися з матеріалами справи, робити з них витяги, знімати копії з документів, долучених до спра-

ви; одержувати копії рішень, ухвал; брати участь у судових засіданнях, подавати докази, брати участь у дослідженні доказів, ставити питання іншим особам, які беруть участь у справі, а також свідкам, експертам, спеціалістам; заявляти клопотання та відводи, давати усні та письмові пояснення судові, подавати свої доводи, міркування щодо питань, які виникають під час судового розгляду, і заперечення проти клопотань, доводів і міркувань інших осіб; користуватися правовою допомогою, ознайомлюватися з журналом судового засідання, знімати з нього копії та подавати письмові зауваження щодо неправильності чи неповноти його ведення; прослуховувати запис фіксування судового засідання технічними засобами, робити з нього копії, подавати письмові зауваження щодо його неправильності чи неповноти; оскаржувати рішення і ухвали суду, користуватися іншими процесуальними правами, встановленими законом.

Можливі обмеження повноважень представника на вчинення певної процесуальної дії мають бути зафіксовані у виданій йому довіреності. Про припинення представництва або обмеження повноважень представника за довіреністю повідомляють суд письмово або усною заявою у судовому засіданні.

Загалом участь у судовому процесі громадських і професійних представників інтересів соціально вразливих груп населення створює умови для розвитку в Україні такого методу соціальної роботи, як представництво інтересів (адвокатування).

Розвиток роботи в громаді спирається на таке законодавство, як закони «Про місцеве самоврядування в Україні», «Про органи самоорганізації населення», «Про благодійництво та благодійну діяльність», а також на положення центральних і місцевих органів влади, які визначають порядок скликання зборів громадян, статут територіальної громади тощо.

Це нормативно-правове регулювання є важливим, оскільки чимало проблем соціально вразливих груп розв'язуються на рівні місцевої територіальної громади. Проте далеко не всі мешканці знають, як вони, використовуючи різні форми прямої демократії, можуть впливати на рішення місцевої влади і на місцеву соціальну політику.

Згідно із Законом «Про місцеве самоврядування в Україні» право жителів територіальної громади (активних суб'єктів міського самоврядування) брати участь у здійсненні місцевого самоврядування може бути реалізовано в таких формах:

1. Місцеві референдуми. Призначають їх місцеві ради за своєю ініціативою або на вимогу однієї десятої частини громадян України, які постійно проживають на території відповідної адміністративно-територіальної одиниці і мають право брати у них участь. Їх предметом можуть бути: прийняття, зміна або скасування рішень з питань, віднесених законодавством України до відання місцевого самоврядування відповідних адміністративно-територіальних одиниць; прийняття рішень, які визначають зміст постанов місцевих рад та їх виконавчих і розпорядчих органів.

На місцеві референдуми можуть виносити також питання про дострокове припинення повноважень відповідної ради та її голови. Тільки за їх результатами у відповідних адміністративно-територіальних одиницях вирішують питання про найменування або перейменування сіл, селищ, міст, районів, областей; про об'єднання в одну з однойменних адміністративно-територіальних одиниць, які мають спільний адміністративний центр; про зміну базового рівня місцевого самоврядування у сільських районах.

Прийняті референдумом рішення обнародують і вводять у дію з моменту опублікування, якщо не передбачено інший термін.

2. Загальні збори громадян за місцем проживання. Вони є формою безпосередньої участі у розв'язанні питань місцевого значення. Рішення зборів повинні бути враховані органами місцевого самоврядування у їх діяльності. Порядок їх проведення визначають чинне законодавство і статут територіальної громади. Кожна місцева рада повинна розробити й ухвалити механізми реалізації цього права в конкретній територіальній громаді.

Збори, у яких беруть участь всі чи більшість представників громади, мають право ухвалювати рішення, що можуть набувати загальнообов'язкового характеру, якщо вони належать до компетенції громади і не порушують визначених Конституцією України прав і свобод особи й громадянина і якщо місцева рада делегує зборам такі повноваження.

3. Місцеві ініціативи. Стаття 9 Закону «Про місцеве самоврядування в Україні» регулює питання місцевих ініціатив і розвиває положення статті 140 Конституції України, яка декларує право територіальної громади здійснювати місцеве самоврядування як через обрані органи, так і безпосередньо. Вона дає право територіальній громаді ініціювати розгляд у місцевій раді будь-якого пи-

тання, що перебуває в її компетенції, є важливим для громади, але не виноситься на розгляд ради через небажання це зробити міським головою чи депутатами ради.

Члени територіальної громади мають право безпосередньо в раді ініціювати розгляд питань, віднесених до відання місцевого самоврядування, якщо місцеву ініціативу подано на розгляд ради відповідно до встановленого порядку. Порядок внесення ініціативи на розгляд ради визначає місцевий нормативний акт (рішення ради або статут місцевої територіальної громади). Вона підлягає обов'язковому розгляду за участю членів ініціативної групи, які готували ініціативу.

4. Громадські слухання. Відбуваються вони у формі офіційного засідання органу міської влади, на якому державні службовці ознайомлюються з думками, враженнями, зауваженнями та пропозиціями мешканців міста стосовно проблеми чи заходу, який орган влади збирається реалізувати.

Закон «Про місцеве самоврядування в Україні» гарантує право територіальної громади на проведення громадських слухань у формі зустрічей громади (виборців) з депутатами місцевої ради та окремими посадовими особами органів місцевого самоврядування. Ініціювати ці зустрічі можуть як органи місцевої влади, так і представники громади. Необхідність їх проведення найчастіше виникає, якщо: рішення, яке готує місцева влада, непопулярне й може викликати соціальну напругу; питання (проект) має кілька альтернативних рішень; питання складне і не має очевидних рішень; існує певне протистояння між органами влади і певною групою територіальної громади.

Громадські слухання виносять для ради рішення рекомендаційного характеру і тому не можуть бути засобом вирішення політичних питань. На відміну від місцевих ініціатив, на які місцева влада повинна реагувати прийняттям відповідних рішень, правові наслідки громадських слухань полягають у необхідності розглянути на пленарному засіданні ради висновки й пропозиції слухань без обов'язкового прийняття рішення по суті.

5. Участь у роботі органів місцевого самоврядування і робота на виборних посадах. Правові умови діяльності органів місцевого самоврядування (ініціативних комітетів та груп у громаді), порядок їх взаємодії із органами місцевої влади визначає Закон України «Про органи самореалізації населення» (2001 р.).

У селах, невеликих селищах можуть діяти вуличні, квартальні комітети, а в більших населених пунктах — комітети мікрорайонів, співпрацюючи з відповідними органами місцевої влади. Зареєстрований в установленому порядку орган самоорганізації набуває статусу юридичної особи.

Серед можливих форм участі у житті громади вибори депутатів відповідної місцевої ради та передбачених законом посадових осіб місцевого самоврядування (місцеві вибори); колективні та індивідуальні звернення (петиції) жителів міста до органів і посадових осіб місцевого самоврядування.

Участь членів громади у місцевому самоврядуванні є неодмінною ознакою демократичного суспільства. Включаючись у місцеве управління, людина набуває досвіду впливу на владу, стає одним із учасників демократизації суспільства.

Соціальні працівники, будучи зацікавленими у змінах у громаді на користь вразливих груп, повинні знати, як можна використати існуючі правові механізми впливу на розподіл ресурсів територіальної громади, посилювати роль громадськості в управлінні нею.

Українське законодавче поле соціальної роботи не можна вважати остаточно сформованим. В Україні тривають пошуки власної моделі соціального захисту населення, відбувається формування мережі соціальних служб, які б відповідали сучасним уявленням про соціальні послуги, і відповідного нормативно-правового регулювання діяльності таких служб, розвивається законодавство з питань фахового регулювання діяльності практичних соціальних працівників, визначаються правові можливості для партнерства держави й недержавних організацій у соціальній сфері.

Запитання. Завдання

1. Який зарубіжний досвід правового регулювання соціальної роботи корисно було б використати в Україні?
2. Чим обумовлена необхідність ліцензування практики соціальної роботи?
3. Охарактеризуйте нормативно-правові акти, які регулюють соціальну роботу в Україні.
4. Яке значення Закону «Про соціальні послуги» для розвитку фахової соціальної роботи в Україні?
5. Ви захищаете інтереси дитини молодшого шкільного віку, яка втекла з дому, оскільки, за її словами, вона зазнавала там насильства.

Дитина перебуває в тимчасовому притулку, який утримує благодійна організація. Які види послуг можна надати їй? На яке законодавство ви спиратиметеся, щоб подолати або пом'якшити її життєві труднощі?

6. Які документи потрібно оформити для представництва інтересів клієнта в суді? Чи можна не оформляти цих документів заздалегідь?

7. Опишіть найпоширеніші передбачені українським законодавством форми участі громадян у житті територіальної громади.

8. Охарактеризуйте особливості діяльності органів самоорганізації населення.

Теми рефератів

1. Фахове регулювання соціальної роботи: закордонний та український досвід.

2. Ліцензування та регулювання надання соціальних послуг.

3. Розвиток нормативно-правової бази соціальної роботи в Україні. Можливості для поліпшення практичної діяльності в соціальній сфері.

4. Закон України «Про соціальні послуги» і перспективи розвитку фахової соціальної роботи.

5. Активна участь громадськості в житті територіальної громади: законодавчий аспект.

5.2. Система соціальних служб в Україні

Державні і недержавні соціальні служби (заклади, агенції, інституції, організації, установи) утворюють систему соціального обслуговування населення. Вона є важливим сектором соціальної сфери, який потребує належного нормативно-правового регулювання, а також технологією соціальної роботи, комплексом заходів для підтримки соціально вразливих груп населення.

У більшості країн світу відбулася децентралізація соціального обслуговування — розукрупнення стаціонарних закладів соціальної і медичної сфери, наближення послуг до їх споживачів завдяки створенню невеликих центрів, будинків, служб, притулків у громадах. В Україні система соціального обслуговування є неоднорідною: функціонують традиційні заклади, що утворились за парналістської моделі соціальної політики й не відповідають цінностям соціальної роботи, а також принципово нові соціальні заклади для різних вразливих груп.

Сутність соціального обслуговування і соціальної служби

В Україні соціальне обслуговування найчастіше асоціюється з діяльністю стаціонарних і денних закладів державної системи соціального захисту населення, на основі яких формувалася вітчизняна система соціального обслуговування. Однак таке розуміння не відповідає реаліям практики. Наприклад, Закон України «Про соціальні послуги» трактує соціальне обслуговування як систему соціальних заходів, що передбачає послуги, які надають соціальні служби окремим особам чи групам населення для подолання або пом'якшення життєвих труднощів, підтримку їхнього соціального статусу та повноцінної життєдіяльності соціальної служби. А Закон «Про соціальну роботу з дітьми та молоддю» визначає соціальне обслуговування як роботу, спрямовану на задоволення потреб, які виникають у процесі життєдіяльності, що забезпечує гармонійний та різнобічний розвиток дітей і молоді шляхом надання соціальної допомоги, різноманітних соціальних послуг.

У західній літературі соціальне обслуговування тлумачиться як надання штатними працівниками соціальної служби або волонтерами конкретних соціальних послуг особам, які мають як звичайні потреби розвитку, так і проблеми з депривацією (відсутністю або недостатністю ресурсів) та утриманством (залежністю від інших).

Найраціональшим, очевидно, є тлумачення соціального обслуговування як організаційної форми соціальної роботи, мережі організаційної форми соціальної роботи, мережі органів соціальної роботи, які мають на меті здійснення політики держави та громадських структур щодо забезпечення населення потенційними життєвими благами, сприяння нормалізації людських соціально-психологічних відносин, розвитку самостійності.

Соціальне обслуговування — різновид соціальної діяльності, здійснюваний переважно через мережу соціальних служб, які взаємодіють між собою задля досягнення проміжних і кінцевих цілей надання клієнтам соціальних послуг.

Ґрунтується воно на принципах адресності, доступності, добровільності, гуманності, пріоритетності надання послуг найбільш вразливим групам населення, дотриманні прав людини та громадянина.

Реальний зміст і особливості соціального обслуговування реалізуються в його функціях, до яких належать:

— профілактична (запобігання виникненню соціальних ризиків, їх повторенню чи загостренню);

— соціально-реабілітаційна (відновлення соціальних функцій індивіда, приведення індивідуальної чи колективної поведінки у відповідність із загальновищезначаними суспільними правилами і нормами);

— адаптаційна (сприяння пристосуванню людини або групи людей до нового соціального середовища);

— соціальний патронаж (соціальний супровід і догляд на дому);

— особистісно-гуманістична (сприяння самореалізації та самоактуалізації людини, розвитку її потенціалу і внутрішніх ресурсів);

— соціально-гуманістична (безпека клієнта та інших людей, зниження соціальних ризиків, здійснення соціального контролю).

Соціальне обслуговування як система характеризується динамікою існування (прогресу чи регресу) соціальних служб, їх взаємозв'язками з органами влади і населенням; формою організації надання послуг, процедурами, технологією та функціями соціальних служб; фінансово-матеріальним забезпеченням; кадровим забезпеченням і рівнем професійності персоналу; сформованістю нормативно-правового поля; ступенем ефективності соціальних послуг.

Організаційною структурою системи соціального обслуговування є усталений, впорядкований зв'язок і взаємодія органів соціальної роботи (відомств і соціальних служб), що забезпечують загальні умови раціональної організації і нормального функціонування системи підтримки осіб, груп, громад, які опинилися в стані соціального ризику, відповідно до їхніх потреб, інтересів, можливостей. Створення системи соціального обслуговування є засобом подолання соціальних суперечностей у суспільних відносинах.

Нині система соціального обслуговування в Україні перебуває на стадії зміни, оновлення, реорганізації, що зумовлено трансформаційними процесами у суспільстві. Відбувається становлення багатопрофільної функціонально-організаційної структури надання соціальних послуг.

Основою системи соціального обслуговування є соціальні служби.

Соціальні служби — підприємства, установи та організації різних форм власності і відомчої підпорядкованості, а також громадяни, які надають соціальні послуги особам, що перебувають у складних життєвих обставинах і потребують сторонньої допомоги.

З методологічного погляду соціальні служби є організаційною формою соціальної роботи, оскільки саме вони здійснюють практичну соціальну роботу, в них працюють соціальні працівники.

Особливості окремих соціальних служб залежать від їх цільового призначення, сфери функціонування і клієнтів, яким вони надають послуги.

Соціальні служби можуть бути організовані за відомчим або територіальним принципом. Водночас відомчі заклади є частиною територіальної мережі системи соціального обслуговування, хоча вони не завжди цілком інтегровані в неї. Відчутну роль у становленні системи соціального обслуговування відіграє соціальна політика, яка визначає умови функціонування соціальних служб, спрямованість соціального захисту вразливих груп населення.

Динамічний розвиток інфраструктури соціальних служб забезпечує якісне наповнення соціального обслуговування, сутність якого часто розкривається через аналіз функціонування різноманітних суб'єктів соціальної роботи.

Загалом, функції та структура системи соціального обслуговування населення істотно впливають на теорію і практику соціальної роботи через систему соціальних служб, діяльність окремих фахівців.

Мережа організацій, причетних до розв'язання соціальних проблем в Україні

Останніми роками в Україні почали створюватися благодійні і приватні соціальні служби, однак державні заклади соціального обслуговування є вагомим чинником соціального захисту вразливих груп населення, найширшою сферою застосування знань і навичок соціальних працівників.

Ці різноманітні організації, що переймаються соціальними проблемами, класифікують за різними критеріями.

За масштабом діяльності розрізняють:

— міжнародні організації (Дитячий фонд ООН, Міжнародна організація праці, Міжнародний альянс з

ВЛ/СНІД та ін.), діяльність яких поширюється на міжнародний простір;

— загальнодержавні організації (Міністерство праці та соціальної політики України, Державний центр соціальних служб для молоді, Всеукраїнська Мережа людей, які живуть з ВЛ, Союз інвалідів України тощо);

— регіональні організації (районний центр зайнятості населення, міське управління праці та соціального захисту, громадські та благодійні організації, які надають соціальні послуги та зареєстровані на обласному, міському, районному рівнях).

З огляду на організаційний рівень діяльності організації, органи, інституції, які формують соціальну політику держави, здійснюють соціальну роботу, відповідно до їх повноважень і функціональних обов'язків можуть належати до одного з таких п'яти рівнів:

1. Формування соціальної політики держави, планування соціальних програм. Своїми рішеннями, нормативними актами вони окреслюють межі, в яких функціонують соціальні служби. До них належать:

— Верховна Рада України (виконує законодавчу функцію, визначає засади політики, затверджує загальнонаціональні програми, в т. ч. соціального, економічного, культурного розвитку, затверджує державний бюджет, виконує функцію контролю за дотриманням Конституції та законів України, прав і свобод людини та громадянина);

— місцеві ради (визначають економічний, соціальний, культурний розвиток відповідної адміністративно-територіальної одиниці, встановлюють місцеві податки і збори, затверджують місцеві бюджети);

— Кабінет Міністрів України (організовує реалізацію державної політики, виконання Конституції і законів України, розробляє і забезпечує здійснення загальнодержавних програм, у т. ч. соціального, економічного розвитку, спрямовує і координує роботу міністерств та інших органів виконавчої влади).

2. Забезпечення реалізації політики у певній галузі, сфері або при виконанні особливих повноважень. Суб'єкти соціальної роботи, які належать до цього рівня, мають своїм обов'язком створення організаційних механізмів реалізації соціальної політики, здійснення відповідних виконавчо-розпорядчих функцій. Такими суб'єктами є:

— міністерства (центральні органи виконавчої влади, які реалізують політику у відповідній галузі, беруть участь у підготовці проектів державних програм еконо-

мічного і соціального розвитку України, Державного бюджету України, затверджують галузеві стандарти, норми та нормативи, виконують у межах визначених законодавством повноважень функції управління майном підприємств, які належать до сфери їх управління;

— державні комітети (центральні органи виконавчої влади, які вносять пропозиції щодо формування державної політики і забезпечують її реалізацію у відповідній сфері діяльності, сприяють іншим органам виконавчої влади у здійсненні їхніх повноважень);

— центральні органи виконавчої влади із спеціальним статусом (мають особливі завдання і повноваження, наприклад Державний департамент України з питань виконання покарань).

3. Реалізація політики стосовно подолання певної проблеми або поліпшення соціального буття конкретної групи населення. Обов'язком суб'єктів цього рівня (Державна служба зайнятості, Державний центр соціальних служб для молоді) є створення системи соціальних служб, методичне забезпечення, управління діяльністю. Вони працюють з масштабними проблемами, а не окремим випадком.

4. Служби, які працюють безпосередньо з клієнтами (центри соціальних служб для молоді, лікарні, територіальні центри обслуговування пенсіонерів, самостійних непрацездатних громадян та ін.).

5. Служби, які мають справу з проблемою як індивідуальною потребою. На цьому рівні працюють інформаційні, консультативні служби, відділи, які з'ясовують сутність проблеми, спрямовують клієнтів до відповідних служб або спеціалістів.

Оскільки за вирішення конкретних соціальних проблем відповідають урядові структури, схема соціальних служб може бути подана і як відомча мережа (табл. 5.1).

Таблиця 5.1

**Мережа відомств України, причетних до соціальної сфери
(за станом на липень 2004 р.)**

Відомство 1	Сфера компетенції 2	Підпорядковані структури 3
Міністерство праці і соціальної політики	Реалізація державної соціальної політики, координація соціальної	— Державна служба зайнятості; — мережа обласних, міських управлінь, районних відділів праці та соціального захисту населення;

Продовження таблиці 5.1

1	2	3
	<p>допомоги та обслуговування людей похилого віку, інвалідів, інших вразливих груп, а також державна політика у сфері зайнятості, охорони праці та соціального страхування</p>	<p>— територіальні центри обслуговування пенсіонерів та самотніх громадян; — відділення соціальної допомоги; — дитячі будинки-інтернати; — будинки-інтернати для громадян похилого віку та інвалідів; — спеціальні будинки-інтернати; — психоневрологічні інтернати; — пансіонати для ветеранів; — заклади освіти; — протезно-ортопедичні підприємства; — центри соціально-трудової та професійної реабілітації інвалідів</p>
<p>Міністерство у справах сім'ї та молоді</p>	<p>Реалізація державної молодіжної політики, координація надання соціальних послуг дітям і молоді, сприяння гендерній рівності</p>	<p>— Державний центр соціальних служб для молоді (ДЦССМ); — Республіканський (АР Крим), обласні, районні, міські, районні у містах, селищні й сільські центри соціальних служб для молоді</p>
<p>Міністерство охорони здоров'я</p>	<p>Реалізація державної політики у сфері охорони здоров'я, координація медичного обслуговування, охорони громадського здоров'я та підготовки кадрів для галузі</p>	<p>— заклади охорони здоров'я (лікарняні, амбулаторно-поліклінічні заклади, станції швидкої допомоги, санаторно-курортні, аптечні, санітарно-профілактичні заклади); — медичні заклади освіти; — будинки дитини (для дітей до трьох років); — центри медико-соціальної реабілітації неповнолітніх (лікування від наркоманії, токсикоманії, алкоголізму, психосоціальна реабілітація та корекція); — хоспіси; — вищі навчальні заклади</p>

Продовження таблиці 5.1

1	2	3
Міністерство освіти і науки	Реалізація державної політики у сфері освіти та науки, координація освітньої діяльності, догляд за дітьми шкільного віку, дошкільна, шкільна та університетська освіта, навчання дорослих, дослідження	<ul style="list-style-type: none"> — дошкільні заклади освіти; — середні заклади освіти; — дитячі оздоровчі табори; — школи-інтернати для дітей-сиріт (7—17 років); — спеціалізовані школи-інтернати (для дітей 7—15 років з різними видами захворювань та дітей, які мають труднощі в навчанні); — дитячі будинки змішаного типу (для дітей 3—17 років); — дитячі будинки сімейного типу; — професійно-технічні заклади освіти; — вищі заклади освіти різних видів акредитації; — школи соціальної реабілітації неповнолітніх; — професійні училища соціальної реабілітації неповнолітніх; — Центр усунювання дітей
Міністерство з питань надзвичайних ситуацій	Координація роботи з надання допомоги потерпілим від аварій, катастроф, стихійного лиха тощо, в т. ч. координація частини «чорнобильських» соціальних програм	
Міністерство внутрішніх справ	Забезпечення особистої безпеки громадян і правопорядку, боротьба з поширенням наркотиків, участь у наданні соціальної та правової допомоги громадянам	<ul style="list-style-type: none"> — кримінальна міліція у справах неповнолітніх; — приймальники-розподільники для неповнолітніх

Продовження таблиці 5.1

1	2	3
Міністерство фінансів	Розроблення та реалізація єдиної державної фінансової, бюджетної, податкової політики, розроблення проекту Державного бюджету України та забезпечення його виконання, управління фінансовими ресурсами держави	
Міністерство економіки та з питань європейської інтеграції	Створення умов для матеріального добробуту громадян та підвищення рівня зайнятості, прогнозування економічного та соціального розвитку	
Пенсійний фонд	Пенсійне страхування та пенсійне забезпечення	— мережа обласних, міських і районних управлінь
Державний комітет у справах національностей та міграції	Формування і забезпечення реалізації державної політики у сфері міжнародних відносин, забезпечення прав національних меншин України, депортованих за національною ознакою осіб, біженців та інших категорій мігрантів	
Державний департамент з питань виконання покарань	Забезпечення відбуття покарання та ресоціалізації тих, хто скоїв злочини, забезпечення примусового лікування засуджених, хворих на алкоголізм і наркоманію	— виховно-трудова колонія
Державний комітет з питань ветеранів	Участь у формуванні та реалізації соціальної політики стосовно ветеранів війни, ветеранів праці, ветеранів військової служби	

Закінчення таблиці 5.1

1	2	3
Державний комітет з питань подолання наслідків Чорнобильської катастрофи	Захист населення і територій від наслідків Чорнобильської катастрофи, вирішення питань соціального захисту громадян, які постраждали внаслідок Чорнобильської катастрофи	
Державний комітет з нагляду за охороною праці	Здійснення державного нагляду за додержанням законів та інших нормативно-правових актів про охорону праці, страхування ризиків виробничої безпеки	

Чимало місцевих організацій мають подвійне підпорядкування. Наприклад, районні відділи праці та соціального захисту населення або центри соціальних служб для молоді є частиною відповідної відомчої структури, послуговуються її нормативами, стандартами, відомчими інструкціями та іншим методичним забезпеченням. Водночас вони підпорядковані районній державній адміністрації. Фінансують їх переважно за рахунок місцевого бюджету, який ухвалюють відповідні місцеві ради.

У підпорядкуванні місцевих держадміністрацій перебувають органи опіки і піклування, кімнати тимчасового перебування неповнолітніх, служба у справах неповнолітніх, у т. ч. соціальні притулки для них.

Для здійснення ефективної соціальної роботи фахівцям необхідно добре знати повноваження місцевих структур, різновиди допомоги, яку вони зобов'язані і здатні надати. Наприклад, неблагополучні сім'ї залежно від ситуації в них (сім'ї, що неспроможні виховувати дітей) перебувають у фокусі уваги кількох місцевих установ. Як правило, ними у межах своєї компетенції опікуються:

— районний центр соціальних служб для молоді (соціальний супровід, соціальна підтримка, соціальне інспектування неблагополучної сім'ї; інформаційні і консультативні соціально-педагогічні послуги сім'ям; психологічна підтримка сім'ї; соціальна реклама здорового сімейного способу життя; організація сімейного дозвілля, спілкування і відпочинку; оздоровлення дітей з не-

благополучних сімей і дітей з девіантною поведінкою; вивчення проблем і потреб сімей різних типів);

— районний відділ соціального захисту (надання різних видів матеріальної допомоги малозабезпеченим сім'ям: субсидії, виплати на дітей, пенсії, гарячі обіди, компенсації, пільги тощо; допомога малозабезпеченим сім'ям у вихованні дітей: надання безкоштовних квитків на свята, в музеї тощо);

— районний відділ освіти (інспектори з охорони дитинства виявляють дітей, які потребують захисту прав у сім'ї і суспільстві; надають матеріальну допомогу дітям з малозабезпечених сімей, організують їх дозвілля та відпочинок, культурну просвіту;

— районна служба у справах неповнолітніх (проведення спільно з дільничними інспекторами міліції, народними депутатами бесід з батьками стосовно їхньої відповідальності за умови проживання і виховання дітей; рейди-перевірки неблагополучних сімей; позбавлення батьківських прав, опіки, піклування);

— кримінальна міліція у справах неповнолітніх (обстеження житлово-побутових умов сім'ї, виявлення фактів асоціальної та аморальної поведінки батьків, ізоляція дітей від таких умов життя і передавання їх у притулок, інтернат соціального патронажу; запрошення батьків на засідання у виконком для бесіди з ними, попередження про необхідність виконувати батьківські обов'язки, інформування про відповідальність за невиконання цих обов'язків; звернення до громадських організацій, трудових колективів з проханням вплинути на виконання батьками своїх обов'язків щодо дітей; допомога у розшуку сімей бездоглядних дітей, вивчення можливостей повернення їх у сім'ї);

— дільничні інспектори міліції (за заявами сусідів, членів сім'ї відвідують сім'ї з метою перевірки тривожної інформації і попередження батьків про відповідальність за невиконання обов'язків щодо дітей, фіксування у протоколі виявлених правопорушень; взяття на облік неблагополучних дітей і батьків, які недбало виконують свої обов'язки щодо них; рейди-перевірки становища в сім'ї: зовнішній огляд дітей, умов життя, бесіди з батьками і дітьми; допомога у влаштуванні батьків на лікування від алкогольної та наркотичної залежності; допомога службі у справах неповнолітніх в оформленні опіки та піклування).

Жодне відомство, причетне до розв'язання соціальних проблем, не спроможне самотужки успішно вирі-

пити багаторівневі завдання у сфері соціального обслуговування населення. Досягти цього можна завдяки науково обґрунтованому, високопрофесійному виконанню ними своїх повноважень і обов'язків, цілеспрямованій і системній координації їх роботи на місцевому, регіональному, загальнодержавному рівнях.

Державні соціальні служби в Україні

За радянської влади систему соціальних служб в Україні утворювали підпорядковані різним відомствам великі інтернатні заклади (будинки дитини, дитячі будинки, школи-інтернати, будинки-інтернати, психоневрологічні інтернати, геріатричні пансіонати та ін.), за основу функціонування яких було взято ідеї колективного виховання і колективного захисту. У них не працювали фахові соціальні працівники і не застосовували етичних та професійних стандартів соціальної роботи.

Ці заклади успадкувала система соціальних служб сучасної України. У 90-ті роки ХХ ст. почався розвиток системи нестационарних закладів для людей похилого віку, людей із функціональними обмеженнями, молоді, сімей, а також сімейних форм догляду за дітьми, які залишилися без батьківського піклування.

Тепер в Україні на роботу з людьми похилого віку зорієнтовані такі державні заклади:

— територіальні центри з обслуговування самотніх непрацездатних громадян похилого віку та інвалідів (спеціальна державна установа, яка надає за місцем проживання до 40 видів послуг пенсіонерам, інвалідам, самотнім, непрацездатним та іншим соціально незахищеним громадянам вдома, у закладах стаціонарного, тимчасового і денного перебування);

— будинки-інтернати загальної профілю для громадян похилого віку та інвалідів (стаціонарна соціально-медична установа загального типу для постійного проживання громадян похилого віку, ветеранів війни та праці, інвалідів, які потребують стороннього догляду, побутового і медичного обслуговування);

— спеціальні будинки-інтернати для громадян похилого віку та інвалідів (стаціонарна соціально-медична установа, призначена для постійного проживання осіб похилого віку, переважно з числа особливо небезпечних рецидивістів та інших осіб, за якими відповідно

до чинного законодавства встановлено адміністративний нагляд, інвалідів і громадян похилого віку з колишніх засуджених, які потребують побутового, медичного обслуговування і цілеспрямованого виховного впливу, а також для громадян, яких за рішенням місцевих органів виконавчої влади переводять з інших інтернатних установ загального типу за систематичне порушення громадського порядку, вживання алкоголю, токсичних препаратів, за бійки тощо);

— геріатричні пансіонати (стаціонарна медико-соціальна установа для проживання осіб з вираженими віковими порушеннями психіки, підтвердженими висновком лікувально-консультативної комісії органів охорони здоров'я);

— пансіонати для ветеранів війни та праці (установи інтернатного типу підвищеної комфортності);

— спеціальні житлові будинки для ветеранів та пенсіонерів. Функціонально вони є проміжною ланкою між стаціонарним доглядом і доглядом у громаді. Ці заклади працюють, як закордонні будинки компактного проживання, але розраховані на значно більше мешканців і не орієнтовані на їх активну участь в управлінні будинком. Певною мірою розв'язуючи соціально-побутові та соціально-медичні проблеми людей похилого віку, вони не цілком враховують сучасне розуміння старості як активного етапу в житті людини та право людей похилого віку на інтеграцію в суспільство.

Особливо необхідним в Україні є створення нових державних соціальних і соціально-медичних служб для людей похилого віку: будинків компактного проживання (для 12—15 осіб), будинків тимчасового проживання (наприклад, на зимовий період 10—15 осіб), хоспісів (служб медико-соціальної допомоги термінально хворим), реабілітаційних центрів для тих, хто зазнав насилья у сім'ї, кризових центрів, клубів за інтересами тощо.

Дорослі особи з функціональними обмеженнями залежно від віку і стану можуть користуватися послугами державних соціальних служб. Інвалідів дорослого віку можуть обслуговувати територіальні центри чи будинки-інтернати. Загалом, принципи функціонування системи соціального захисту в останні роки зазнали незначних змін, що передусім спричинено фінансовими обмеженнями. Дотепер вона зорієнтована на можливість інтернатних закладів, а не на потреби інвалідів. Однак у розвинутих країнах проживання інваліда в стаціонарному (рези-

дентному) закладі вважають доцільним лише за неможливості створення умов для його догляду на рівні громади — у біологічній чи фостерній (прийомній) сім'ї або незалежного проживання (індивідуального, групового) із соціальною підтримкою і соціальним супроводом.

Як і кілька десятиліть тому, люди із проблемами психічного захворювання перебувають у психоневротичних інтернатах — спеціалізованих стаціонарних медико-соціальних закладах, що забезпечують їхнє постійне проживання, догляд і медичне обслуговування.

Останніми роками створено мережу державних реабілітаційних закладів, зокрема Всеукраїнський та міжрегіональні центри професійної реабілітації інвалідів. Оскільки реабілітація інвалідів передбачає здійснення медичних, психологічних і педагогічних заходів, необхідне створення державних соціальних служб, які б адаптували до українських умов європейські моделі психосоціальної консультативної допомоги індивідам з особливими потребами, членам їхніх сімей; організація роботи будинків компактного проживання, соціального житла, трудових майстерень для людей із функціональними обмеженнями тощо.

На високопрофесійному рівні організовано соціальну роботу з психічно хворими в заснованому у 2001 р. з ініціативи Асоціації психіатрів України Центрі медико-соціальної реабілітації. Реабілітаційна допомога в ньому ґрунтується на принципах мультидисциплінарного підходу, дотримання якого забезпечує комплексність медико-соціальної допомоги людям із психічними захворюваннями. Одним із методів надання допомоги клієнтам є індивідуальний менеджмент (ведення випадку), за якого кожен клієнт працює зі спеціалістом із ведення випадку. Спільно з клієнтом він складає індивідуальний план реабілітації та координує його виконання, залучаючи за необхідності інші служби, спеціалістів різного профілю. Реабілітаційні програми Центру допомагають людям із хронічними психічними розладами стати самостійнішими, свідоміше сприймати ранні симптоми загострення, відповідальніше ставитися до вживання медикаментів, активніше брати участь у соціально-трудовому житті суспільства. Послуги Центру передбачають:

— навчання осіб із психічними захворюваннями навичок самостійного життя (свідоме вживання медикаментів, контроль над симптомами, навички спілкування та розв'язання міжособистісних проблем);

— терапію зайнятістю у творчих майстернях (художня майстерня — розпис по дереву й паперу, ліплення порцелянових прикрас та ін.; швейна майстерня — циття, в'язання, вишивка, клаптева мозаїка; комп'ютерний клас — комп'ютерні ігри та основи комп'ютерної грамотності);

— участь у роботі клубу проведення дозвілля (шаховий і музичний гуртки), спортивний клас;

— консультування клієнтів і їх родичів щодо сприйняття захворювання, необхідності підтримуючого лікування, особливостей захворювання, а також з проблем взаємин у сім'ї та в оточенні.

Загалом реабілітаційні програми спрямовані на поліпшення стосунків у сім'ї, набуття впевненості в собі, підвищення самооцінки, зміну ставлення до себе і власної ситуації, поліпшення навичок спілкування з оточенням і контролю симптомів захворювання, формування практичних навичок, набутих у творчих майстернях та студіях центру. Все це сприяє інтеграції людей з психічними розладами у суспільство, підвищення якості їхнього життя.

Соціальний захист осіб із функціональними обмеженнями, зокрема й із психічними розладами, передусім орієнтується на їх соціальну адаптацію. У західних країнах з цією метою діють заклади громадської психіатрії: центри зустрічей, кризові центри, транзиторні будинки (забезпечують підтримку і надають притулок, не використовуючи медичних препаратів), гуртожитки, пелтерні будинки (зклади тимчасового перебування, притулки), групи захищеного проживання, групи за інтересами, творчі групи і майстерні. Вони допомагають своїм клієнтам інтегруватися в суспільне життя, долати ізоляваність, госпіталізм. Провідним напрямом їх діяльності є соціальна реабілітація (тренінги, індивідуальні консультації допомагають навчитися вести господарство, користуватися грошима, транспортом, телефоном, планувати вільний час тощо). В Україні створюються лише модельні заклади (окремі служби, де апробуються нові форми роботи), їх засновниками є переважно громадські організації.

Дітей із функціональними обмеженнями донедавна виховували вдома або у спеціалізованих стаціонарних закладах: будинок дитини — дошкільний заклад системи охорони здоров'я для медико-соціального захисту дітей-сиріт і дітей, позбавлених батьківського піклування,

а також для дітей з вадами фізичного та (або) розумового розвитку від народження до трьох (для здорових дітей) — чотирьох (для хворих дітей) років; дитячий будинок-інтернат — соціально-медична установа для постійного проживання дітей віком від 4 до 18 років з вадами фізичного або розумового розвитку, які потребують стороннього догляду, побутового і медичного обслуговування; спеціальна загальноосвітня школа, школа-інтернат — загальноосвітній навчальний заклад для дітей, які потребують корекції фізичного та (або) розумового розвитку.

Така система не могла структурно і функціонально задовольнити потреби дітей і їхніх родин, що стало передумовою розвитку системи нестационарної допомоги. Цю прогалину покликано задовольнити центри (відділення) соціальної реабілітації дітей-інвалідів (центри раннього втручання), підпорядковані місцевим органам праці та соціального захисту населення. Ці спеціальні навчально-виховні заклади орієнтуються у своїй роботі на навчання, виховання, реабілітацію, соціальну адаптацію та реабілітацію дітей-інвалідів з фізичними або розумовими вадами без відриву їх від сім'ї із залученням до участі в реабілітаційному процесі батьків, інших родичів.

Послуги дітям і молоді з функціональними обмеженнями надають і *державні центри соціальних служб для молоді*, які проголосили роботу з цією соціальною групою одним із пріоритетів своєї діяльності. При центрах (часто у співпраці з громадськими організаціями) створюють центри денного перебування дітей, служби підтримки родин, клубів спілкування, які реалізують різноманітні реабілітаційні програми.

Для оптимізації системи соціальної роботи з дітьми, які мають функціональні обмеження, необхідні заклади тимчасового догляду, консультаційні та інформаційні центри для родин, центри підтримки родини, кризові центри, заклади фостерного догляду, будинки групового проживання (2—8 осіб), міні-гуртожитки (9—20 осіб), транзитне житло для молоді, класи інтегрованого навчання при загальноосвітніх школах, навчальні центри, центри денної зайнятості (трудова центри), центри працевлаштування, трудові майстерні, центри творчості тощо.

На дітей, які залишилися без батьківського піклування, поширювалися такі форми опіки, як всиновлення та влаштування в дитячі будинки (державні виховні заклади для дітей-сиріт і дітей, які потребують допомоги з боку держави); загальноосвітні школи-інтернати

(загальноосвітні навчальні заклади з частковим або повним утриманням дітей, які потребують соціальної допомоги за рахунок держави).

На сучасному етапі в Україні поширені такі форми опіки дітей, які залишилися без батьківського піклування:

— дитячий будинок сімейного типу (подружжя або особа, яка не перебуває у шлюбі, беруть на виховання та спільне проживання не менше 5 дітей-сиріт і дітей, позбавлених батьківського піклування);

— прийомна сім'я (добровільне спільне проживання і виховання у сім'ї (від 1 до 4) дітей-сиріт і дітей, позбавлених батьківського піклування).

Проблемами *молоді* переймаються такі відомства і державні соціальні служби:

— загальноосвітні школи і професійні училища соціальної реабілітації (спеціальні навчально-виховні заклади для неповнолітніх, які потребують особливих умов виховання. До них направляють осіб, які вчинили злочини у віці до 18 років або правопорушення до досягнення віку, з якого настає кримінальна відповідальність);

— центри медико-соціальної реабілітації неповнолітніх (лікувально-реабілітаційний заклад для неповнолітніх, які вживають алкоголь, наркотичні засоби і психотропні речовини, а також для неповнолітніх, які за станом здоров'я не можуть бути направлені до загальноосвітніх шкіл і професійних училищ соціальної реабілітації. Тут їх лікують від наркоманії, токсикоманії, алкоголізму, здійснюють психосоціальну реабілітацію та корекцію;

— молодіжний центр праці (спеціалізована госпрозрахункова державна установа, яка займається питаннями працевлаштування, перепідготовки та підвищення кваліфікації молоді, забезпечення її зайнятості у вільний від навчання час, сприяння розвитку молодіжних ініціатив у трудовій сфері);

— спеціалізовані соціальні служби підтримки сім'ї (експериментальні соціальні служби, які займаються підтримкою сімей під час кризи з високим ступенем незадоволених потреб дітей, що ставить під загрозу їхнє перебування вдома).

Соціальна робота із сім'ями є пріоритетним завданням для центрів соціальних служб для молоді (ЦССМ), які беруть участь у реалізації державних, галузевих, регіональних програм соціальної роботи з дітьми, мо-

лоддю та сім'ями; здійснюють соціальне обслуговування дітей, молоді, сімей шляхом надання їм психологічних, соціально-педагогічних, юридичних, соціально-медичних, соціально-економічних та інформаційних послуг; здійснюють соціальний супровід сімей, дитячих будинків сімейного типу, молоді, яка перебуває у місцях позбавлення волі або звільнилася з них; проводять соціально-профілактичну роботу із запобігання правопорушень, наслідків негативних явищ у дитячому та молодіжному середовищі, разом з органами внутрішніх справ, охорони здоров'я, освіти, службами у справах неповнолітніх пропагують здоровий спосіб життя; здійснюють соціально-реабілітаційні заходи щодо відновлення соціальних функцій, психологічного та фізичного стану дітей та молоді, які зазнали жорстокості, насильства, потрапили в екстремальні ситуації; надають інформацію з питань працевлаштування; допомагають в організації трудових об'єднань молоді.

При ЦССМ діють служби соціальної підтримки сімей «Родинний дім», служби психологічної допомоги «Телефон довіри», кризові центри соціально-психологічної допомоги, центри соціально-психологічної реабілітації дітей та молоді з функціональними обмеженнями, мобільні консультативні пункти соціальної роботи у сільській та гірській місцевості, консультативні пункти для ін'єкційних споживачів наркотиків «Довіра», служби соціального супроводу неповнолітніх та молоді, які перебувають у місцях позбавлення волі та повернулися з них, служби вторинної зайнятості молоді тощо.

Соціальну роботу з жінками здійснюють:

— центри по роботі з жінками (державні заклади, що надають допомогу жінкам, які зазнали насилля в сім'ї або мають інші соціальні проблеми);

— центри реінтеграції бездомних жінок (заклади, створені для жінок, які не мають житла, засобів для існування; вони здійснюють також первинну адаптацію, проводять консультації, тренінгові заняття, допомагають жінкам приймати рішення щодо розв'язання власних проблем).

У більшості західних країн для бездомних людей функціонують спеціальні притулки (нічліжки); притулки, які дають змогу переночувати, випрати речі, отримати (приготувати) сніданок; центри соціальної адаптації для різних груп клієнтів (колишніх ув'язнених, бездомних жінок та ін.); будинки на півдорозі (транзитне житло); спеціальні будинки, які забезпечують під-

тримує проживання; центри релігійних організацій; центри для біженців; спільнота (комуна) для спільного проживання; біржа житла; консультативні центри; центри денного перебування; служби підтримки в облаштуванні власного житла.

В Україні тільки почалося формування служб, покликаних надавати послуги для бездомних. Фінансують їх місцеві органи влади, недержавні та релігійні організації. Діють вони у Києві та обласних центрах. Наприклад, створений у Києві Центр соціальної адаптації жінок, які не мають визначеного місця проживання, функціонує як стаціонарний заклад, у якому жінки можуть проживати від трьох до дев'яти місяців, забезпечуються триразовим харчуванням, одягом тощо. Центр пропонує послуги лише тим жінкам, які можуть взяти участь у програмах набуття, відновлення трудових навичок, оволодіти новою професією, знайти роботу, що є найважливішим фактором реінтеграції. Працівники Центру допомагають клієнткам налагодити стосунки з родичами, отримати психологічні, юридичні консультації та підтримку. Набуття ними соціальних навичок сприяє їхній участі у груповій роботі, спеціальних тренінгах (правильного харчування та приготування їжі, оволодіння навичками спілкування, пошуку роботи і працевлаштування та ін.). Важливо, що клієнтки самі беруть участь в організації свого життя, займаються облаштуванням території, підтримують порядок у своїх кімнатах, чергують в їдальні, відзначають дні народження і свята.

Останніми роками в Україні розпочато створення системи соціальної адаптації людей, які звільнилися з місць позбавлення волі. На законодавчому рівні знайшла підтримку ідея створення центрів соціальної адаптації, будинків нічного або тимчасового перебування звільнених осіб. Вони можуть функціонувати за рахунок добровільних пожертвувань підприємств, установ, організацій, релігійних об'єднань і внесків окремих громадян.

Отже, попри певні зрушення у розвитку системи соціальних служб в Україні, вона поки що не відповідає специфічним особливостям життя усіх вразливих груп людей. Головними її недоліками є фрагментарність, орієнтованість на стаціонарний догляд, відсутність комплексного задоволення потреб конкретних груп клієнтів. Потребує вона і належного організаційного та правового забезпечення.

Роль недержавних організацій у соціальному обслуговуванні

Система соціального обслуговування в Україні останніми роками зазнає значних змін. Чи не найважливішою з них є створення багатьох недержавних організацій, підвищення їх активності та впливу в усіх сферах життя. На початку 2005 р. їх діяло понад 20 тисяч.

Збільшення внеску недержавних організацій у соціальне обслуговування спричинене кризою тоталітарної держави і державної системи соціального захисту; зростанням недовіри громадян до існуючих державних інституцій та установ; неможливістю належного виконання державою взятих на себе зобов'язань і соціальних гарантій; прагненням людей реалізувати свої інтереси та задовольнити потреби; намаганням людей знайти тих, хто має аналогічні проблеми; появою кваліфікованих фахівців із соціальної роботи, котрі намагаються впровадити інноваційні моделі практики, що відрізняються від традиційно поширених у державних службах.

Стримуючим чинником у розвитку недержавних соціальних служб є недостатня розвинутість громадянського суспільства, сприйняття таких організацій населенням як посередника від імені держави, недосконале правове регулювання діяльності недержавних організацій, зокрема відсутність підтримки з боку держави тих, хто надає вкрай дефіцитні соціальні послуги, несформованість механізмів соціального замовлення.

Недержавні організації, що діють у соціальній сфері України, можуть бути зареєстровані як громадські організації; благодійні організації або благодійні фонди; кредитні спілки; релігійні організації (можуть утримувати соціальні служби, впроваджувати соціальні програми тощо); приватні організації (приватні школи, спеціалізовані товариства, наприклад реабілітаційні майстерні тощо). Їх діяльність може бути пов'язана з наданням послуг окремим групам клієнтів, членам певної громади; дослідженням соціальних і медичних проблем, існуючих соціальних технологій; лобіюванням інтересів певної вразливої групи, колективним представництвом інтересів; координуванням зусиль і діяльності інших громадських організацій, забезпеченням їх ресурсами (коаліції, ресурсні центри тощо).

Певною мірою неформальними недержавними соціальними службами можна вважати групи само- та взаємодопомоги, оскільки вони, як правило, регулярно надають допомогу особам, які до них належать. До системи недержавних соціальних послуг можна віднести і зорієнтовані на співробітників і членів їхніх сімей соціальні програми бізнес-структур, підприємств, здійснюване ними спонсорство (у т. ч. соціальних заходів) та благодійництво (створення соціальних служб).

Формування системи недержавних соціальних служб в Україні, вироблення засад, форм і методів їх роботи відбувалися під впливом діяльності провідних зарубіжних некомерційних благодійних організацій, які мають багатий досвід, традиції, розгалужену мережу дочірніх структур. Наприклад, міжнародна релігійна благодійна організація «Карітас», яка є третьою в Німеччині за масштабами надання послуг для непрацездатних осіб похилого віку, утримує 1200 відділень «Домашньої опіки», 500 лікарень, до однієї тисячі реабілітаційних установ, допомагаючи особам похилого віку в Італії, Франції, Бельгії, Румунії та інших країнах Європи.

Домашня опіка хворих у «Карітас» як християнська турбота про людину охоплює її тілесні, духовні, соціальні і матеріальні потреби. Послуги, зорієнтовані на особу, її життєву ситуацію, мають у своїй основі принцип «допоможи собі сам».

За підтримки «Карітас» з 1999 р. в Україні реалізується проєкт «Домашня опіка», метою якого є поліпшення якості життя самотніх осіб похилого віку та осіб з інвалідністю, які потребують сторонньої допомоги. Ця організація надає послуги щодо задоволення потреб, які є недоступними для хворого і яких не можуть надати йому члени родини чи інші люди, які здійснюють догляд. До цього переліку належать медичне обслуговування і догляд за хворим; реабілітаційні рухові вправи; допомога під час відвідування лікаря і під час приватних візитів до хворого; інформація, консультації, емоційна підтримка; прокат допоміжних засобів для догляду; надання допомоги у домашньому господарстві і організації харчування; інструктаж членів родини хворого.

«Карітас» самостійно і за власною ініціативою виявляє тих, хто потребує постійного стороннього догляду. Після укладення їх списків та отримання необхідних матеріалів складають плани та графіки обслуговування. З особами, яких беруть під опіку відділення «До-

машня опіка», узгоджують перелік необхідних послуг, фіксуючи це відповідними угодами. Відповідно до потреб одних клієнтів відвідують раз чи кілька разів на тиждень, інших — щоденно. Щодня працівник відділення відвідує 8—10 осіб. За потреби клієнти отримують ліки, гарячу їжу (з благодійної їдальні при «Карітасі»), медичну, соціальну допомогу та послуги від працівників відділення «Домашня опіка». Медичні огляди здійснює лікар (терапевт) у співпраці з дільничними лікарями-спеціалістами.

У реалізації своїх цілей «Карітас» співпрацює з іншими організаціями і установами, які здійснюють догляд, організують своєчасне втручання лікаря, допомогу соціальних служб і консультаційних центрів, візит духівника, харчування та іншу соціальну допомогу. Тісним є її співробітництво з членами родин, лікарями, духовниками, волонтерами тощо.

Програма «Домашня опіка» має на меті розширити стаціонарні послуги, які надають державні установи. Цій меті підпорядковані контакти з лікарнями, будинками престарілих, різними організаціями та установами у сфері охорони здоров'я тощо. За такою програмою працюють центри у Києві, Тернополі, Івано-Франківську, Соснівці, Жовкві, Бориславі, Львові, Хмельницькому, Стрию, Бродях, Коломиї, Донецьку та інших містах.

Значною мірою інтегрована у міжнародний досвід діяльність створеної у 1968 р. київської міської громадської організації «Київ — рідний дім». Свою місію вона вбачає у сприянні здійсненню загальнодержавних, місцевих та міжнародних програм, спрямованих на поліпшення соціально-економічного становища, духовно-культурного рівня дітей, підлітків, молоді, багатодітних сімей, творчої інтелігенції, а також надання допомоги особам, які через свої фізичні або інші вади обмежені у реалізації своїх прав.

Одним із напрямів діяльності організації є робота з особами, які відбувають покарання у виправних закладах та звільнилися з місць позбавлення волі.

За час своєї діяльності організація реалізувала такі проекти:

- 1) «Порятунок», метою якого є виховна робота емоційно-художніми засобами (створено хорівий колектив, «ВІА», студії художнього слова, образотворчого мистецтва);

- 2) «Прозріння», який є продовженням проекту «Порятунок» (виступи акторів у колонії; підготовка ув'яз-

ними концертів і вечорів; виставка художніх робіт; навчально-консультативна робота з талановитою молоддю у виправних закладах, спрямована на підготовку до вступу в навчальні заклади після виходу на волю);

3) «Адаптація», який покликаний допомагати людям інтегруватися в соціум, знаходити себе в певних сферах діяльності (пошук і створення робочих місць, організація курсів підготовки для вступу в навчальні заклади, навчання користувачів ПК, консультації психологів, допомога в оволодінні будівельними спеціальностями);

4) «Надія», що зосереджений на створенні умов у виправній колонії № 119 для дистанційного отримання спеціальної освіти, підготовки до вступу в навчальні заклади;

5) «Школа життя», завдання якого полягає в організації виробничо-технічного навчання у виправній колонії № 119, розширенні діяльності Реабілітаційного центру;

6) «Дорога в майбутнє», який охоплює заходи щодо ресоціалізації засуджених під час їхнього перебування у виправних закладах шляхом здобуття виробничо-технічної освіти, стосовно психологічної адаптації і соціальної супроводу звільнених осіб у Реабілітаційному центрі. На початок 2004 р. клієнтами Реабілітаційного центру було 528 осіб (373 перебували у місцях позбавлення волі, 155 відбули строк покарання), більшість із них — діти-сироти, вихованці шкіл-інтернатів, які не мають житла, документів, засобів для існування.

Діяльність центру здійснюється у співпраці з державними організаціями, покликаними сприяти поліпшенню ситуації у молодіжному середовищі — Центром соціальних служб для молоді, Департаментом України з питань виконання покарань, відповідними підрозділами МВС України, Держадміністрацією м. Києва, Спостережними радами районних держадміністрацій та ін.

Співпраця із громадськими організаціями, добровільними рухами та ініціативами взаємодопомоги є важливим чинником у розвитку соціальної роботи, сприяє формуванню солідарності в суспільстві, орієнтує людей, які добровільно, на громадських засадах прилучилися до подолання певних соціальних проблем, на здобуття фахових знань.

Соціальні працівники повинні знати, які організації діють в районі, місті, області, на яку допомогу від них можна розраховувати. Бо якщо державні соціальні служби

би мають більш-менш універсальні (однакові для всіх регіонів) критерії соціального обслуговування або іншої підтримки клієнтів, то недержавні організації надають соціальну допомогу в міру своїх можливостей і за самостійно встановленими критеріями. Вони можуть співпрацювати з державними організаціями й виконувати їхнє замовлення з надання послуг представникам соціально вразливих груп, отримуючи за це відповідну компенсацію.

Запитання. Завдання

1. Чому соціальне обслуговування вважають однією з технологій соціальної роботи?
2. Охарактеризуйте інституції, які функціонують на кожному організаційному рівні.
3. Які відомства в Україні причетні до надання допомоги різним групам дітей?
4. Які заклади можуть безпосередньо надавати допомогу, забезпечувати потреби людей із функціональними обмеженнями?
5. Уявіть, що Ви представляєте інтереси сім'ї, в якій самотня мати виховує дитину-інваліда (з порушеннями опорно-рухового апарату). До яких організацій Ви будете звертатися, щоб пом'якшити складну соціальну ситуацію?
6. Що перешкоджає розвитку в Україні недержавних соціальних служб?

Теми рефератів

1. Зв'язок між соціальним обслуговуванням і соціальною політикою.
2. Вплив появи фахових соціальних працівників на функції установ соціального обслуговування.
3. Сучасна система соціального обслуговування в Україні.
4. Взаємодія державних і недержавних соціальних служб у процесі соціальної роботи.

5.3. Організаційні аспекти соціальної роботи

Соціальну роботу здійснюють конкретні соціальні служби, агенції, які мають певну систему управління, що спирається на загальноуправлінські підходи. Водночас управління соціальною роботою відрізняється від управління іншими організаціями, оскільки має специ-

фічні завдання й етичні норми, що утворюють основу менеджменту соціального закладу. До того ж соціальним працівникам доводиться працювати в команді з іншими фахівцями, які можуть мати відмінні погляди на призначення допомоги клієнтові.

Практики соціальної роботи часто зазнають професійних стресів і труднощів, а тому потребують професійної підтримки (супервізії), яка має бути складовою технології роботи соціальної служби.

Не менш важлива в практиці соціальної роботи система оцінювання діяльності соціальних працівників, призначена гарантувати дотримання стандартів якості та безпечні умови соціальних послуг.

Особливості управління соціальною роботою

Соціальні служби являють собою *формальні організації* — структурні об'єднання людей з метою досягнення ефективного результату в розв'язанні соціальної проблеми в контексті соціальної роботи. Управління (менеджмент) такими організаціями і процесом соціальної роботи є важливою сферою знань і однією з професійних ролей соціальних працівників.

Управління соціальною роботою — особливий вид управлінської праці, що забезпечує виконання відповідних соціальних завдань засобами адекватної організаційної структури соціальних служб (закладів соціальної роботи).

Управління соціальною роботою здійснюється на основі *загальних теорій управління*. У своїй сукупності вони стверджують, що управління має відповідати таким засадам:

- 1) спрямованість управлінської діяльності на забезпечення відповідно до цілей організованої роботи людей;
- 2) забезпечення за допомогою управління функціонування і розвитку організацій;
- 3) здійснення управління через реалізацію основних функцій — планування, організацію, мотивацію, контроль, прийняття рішення та комунікацію, а також лідерство (керівництво);
- 4) управління може бути ефективним завдяки цілеспрямованості, прогнозованості, участі в ньому персоналу організації, наявності зворотного зв'язку тощо.

Специфіка управління соціальною роботою залежить від головного призначення соціальних служб —

надання допомоги людям для виходу із складної життєвої ситуації. Тому управління соціальною роботою обумовлюють такі чинники:

- ідеологія та філософія соціальної роботи, які впливають на місію та цілі соціальних служб;
- цілі соціальної політики і завдання, сформульовані у нормативно-правових документах органів державної влади і місцевого самоврядування;
- особливості статусу, форм власності соціальних служб, їх спеціалізації і взаємозв'язків між ними;
- функції і професійні ролі соціальних працівників; особливості взаємодії між соціальними працівниками та соціальною службою;
- становище клієнтів соціальної роботи як адресатів впливу та форми взаємодії між ними і соціальними працівниками.

До особливостей управління соціальними службами відносять також: 1) невідповідність його у часі з результатами соціальної допомоги (для управління службою неможливе точне прогнозування та вимірювання результатів управління); 2) важливість кінцевого і проміжного результатів управління; 3) обмеженість використання директивних методів, активне застосування методів мотивації, переконання, створення ситуацій успіху та зацікавленості.

Управління соціальною службою як системою спрямоване на розвиток ресурсів клієнта в конкретних умовах життєдіяльності організації. Складовими цих процесів життєдіяльності є отримання ресурсів від зовнішнього середовища (наприклад, громади району) та їх оптимальне використання; продукування соціальної послуги або надання соціальної допомоги в іншій формі; збільшення ресурсів клієнтів і ресурсів громади. Важливе значення для соціальної служби має впровадження та оцінювання інновацій (нововведень) з метою ефективності соціальної роботи. Ключовим результатом управління соціальною службою є отримання якомога кращого ефекту за найменших зусиль, витрат, у т. ч. витрат часу.

У Західній Європі впродовж 80—90-х років ХХ ст. управління соціальною роботою зазнавало постійної критики за свою неефективність, відсутність чітко визначених етичних принципів, розбещення клієнтів пільгами та безоплатною допомогою, зрівнювальний підхід і недостатню допомогу тим, хто насправді її пот-

ребує, за невизначеність пріоритетів у фінансуванні соціальних програм, неякісну підготовку персоналу тощо. Внаслідок цього сформувався новий підхід до управління соціальною роботою — новий менеджеріалізм.

Новий менеджеріалізм — поєднання гуманістичних доктрин, що відстоюють право споживача на вибір, із бізнесовими техніками управління, які спрямовані на підвищення ефективності і продуктивності роботи соціальних служб.

Основними цінностями в новому менеджеріалізмі є результативність, гнучкість, якість, конкуренція, орієнтація на потреби користувача та ефективне використання ресурсів. До основних елементів цього підходу належать:

1) результативність (дає змогу керівникам соціальних служб оперувати і забезпечувати дисципліноване використання ресурсів при досягненні поставлених завдань, зокрема завдяки застосуванню сучасних технологій);

2) ринкові відносини (сприяють усвідомленню відмінностей надавачів і користувачів соціальних послуг. Соціальні служби мають боротися за державний контракт на надання соціальних послуг, що стимулює конкуренцію між ними, а також відповідати встановленим державою вимогам до якості послуг);

3) місцеве самоврядування (має забезпечувати надання послуг, максимально орієнтованих на потреби місцевої громади, залучення громадськості до управління соціальними службами, гарантувати публічний контроль за використанням суспільних фондів).

Найпомітнішим наслідком використання нового менеджеріалізму є *децентралізація соціальних послуг* — процес поступового переходу прийняття рішень і контролю з великих центрів на місця, ближче до потреб клієнтів, надання ширших повноважень соціальним службам у визначенні власної організаційної структури та управлінні персоналом.

Принципово важливими організаційними аспектами сучасної професійної соціальної роботи є:

1) злагоджена робота команди (колективу), особливо такої, що складається з представників різних професій; чітка система лідерства і підпорядкованості в команді, компетентне управління персоналом; формування елементів організаційної культури (відчуття належності, причетності, моральних норм, правил, цінностей);

2) система професійної підтримки (супервізії) соціальних працівників, навчання та підвищення кваліфікації кадрів;

3) науково обґрунтовані стандарти соціальних послуг, зрозумілі та прозорі процедури і технології, які б забезпечували якість соціальної роботи, залучення соціальних працівників і клієнтів до розроблення стандартів і оцінювання їх впровадження.

Закономірне для громадянського суспільства розширення й ускладнення системи професійної соціальної роботи стимулювало пошук оптимальних форм управління соціальними службами і соціальною роботою загалом, спонукало до розроблення таких специфічних управлінських рішень, які б сприяли досягненню мети практичної соціальної роботи і відповідали етичним стандартам фаху.

Формування команди у соціальній службі

Соціальним працівникам часто доводиться співпрацювати зі своїми колегами, відповідальними за надання інших соціальних послуг, а також юристами, психологами, медиками тощо, тобто працювати в команді. Такі команди є малими групами, яким властиві всі ознаки групової динаміки.

Команда — відносно невелика група осіб, об'єднаних спільними цілями, які мають високий рівень взаємозалежності.

Команді властиві чітке усвідомлення завдань й узгодження цілей, що є запорукою успіху її роботи; функціонування за основними законами групи; цілеспрямований добір людей. Робота в команді передбачає високу інтелектуальну, організаційну і функціональну мобільність, здатність адекватно реагувати на зміну загальних завдань організації. Важлива роль у команді належить її керівнику (лідеру), який координує роботу її учасників щодо вирішення актуальних завдань і досягнення мети, дбає про мікроклімат у ній, конструктивну взаємодію всередині команди та з зовнішнім середовищем.

Кожен член команди повинен поділяти її цінності і норми, бути налаштованим на роботу задля спільної мети і відповідно працювати, підтримувати інших; бути довірливим і відкритим; доброзичливо обмінюватися знаннями і досвідом; прагнути згуртованості.

Щоб з'ясувати, чи діє група (колектив соціальної служби, учасники інноваційного проекту, навчальна група тощо) як команда, необхідно знати:

- чи мають індивіди змогу часто і вільно зустрічатися;
- чи можуть вони легко спілкуватися між собою;
- чи є їхні дискусії взаємно відкритими та активними;
- чи розуміють учасники команди завдання один одного;
- наскільки оптимальним є склад команди (чи потрібно розширити або скоротити її склад);
- чи вважають учасники, що тільки команда може подолати проблему;
- чи є потреба у створенні допоміжних команд для ефективнішої роботи;
- чи пройнялися учасники команди індивідуальною і взаємною відповідальністю за рішення, які прийняла команда, а також за цілі, завдання, методи і результати;
- чи уявляють учасники команди межі індивідуальної та колективної відповідальності.

Розвиток команди (набуття нею характерних для об'єднання людей ознак) відбувається поступово. Його етапами є конгломерат — номінальна група — асоціація — кооперація — автономія — команда, кожному з яких властиві специфічні особливості (табл. 5.2).

Соціально-психологічна еволюція команди Таблиця 5.2

Тип об'єднання \ Ознаки	Ситуативне спілкування	Цілеспрямоване спілкування	Початок спільної діяльності	Досягнення результатів діяльності	Задоволення індивідуальних інтересів у спільній діяльності	Гармонізація індивідуальних і групових цілей, неформальні відносини
Конгломерат	+					
Номінальна група	+	+				
Асоціація	+	+	+			
Кооперація	+	+	+	+		
Автономія	+	+	+	+	+	
Команда	+	+	+	+	+	+

Конгломерат (лат. conglomerare — нагромаджувати, ущільнювати) — група, механічне об'єднання незнайомих людей. У кожного з них є свої цілі, однак група ще не структурована, її члени не займаються спільною діяльністю, а спілкування між ними є короткочасним. Після розв'язання індивідуальних проблем така група розпадається. Прикладом конгломерату можна вважати чергу в магазині, пасажирів у поїзді, автобусі тощо.

Номінальна (лат. nominalis — іменний) *група* — група людей, яка має спільну назву, формально існує, але функцій ще не виконує (новобранці в армії, перпокурники у навчальному закладі, новостворена організація). Цей короткочасний етап розвитку групи спрямований на знайомство людей між собою, з'ясування мети, способів та умов майбутньої спільної діяльності. Доки триває обговорення умов співпраці, група вважається номінальною. З початком спрямованої на досягнення мети співпраці настає наступний етап розвитку групи.

Асоціація (лат. associō — приєдную, з'єдную) — об'єднання людей, які усвідомлюють спільну мету. Для неї характерна спільна діяльність, групова структура і групова динаміка, спільні інтереси, єдині вимоги до норм поведінки, які найчастіше стосуються дисципліни й окреслюють режим роботи. Всередині асоціації часто визрівають неформальні структури на основі симпатій та антипатій, заявляють про себе перші претенденти на лідерство. Ще однією характерною ознакою асоціації є *консолідація* — готовність до спільної діяльності, спрямованість на вирішення завдань. Як тільки група досягає першого результату у своїй діяльності, вона переходить у своєму розвитку з рівня асоціації на рівень кооперації.

Кооперація (лат. cooperatio — співробітництво) — група людей, які активно взаємодіють з метою досягнення певних результатів. На цьому етапі у ній повноцінно починають функціонувати лідери, організовуючи індивідів для вирішення складних завдань. Кожен член групи займає певну позицію і відіграє відповідну цій позиції роль.

Автономія (грец. autonomia — самостійність, незалежність) — цілісне, самостійне формування, індивідуальні цілі учасників якого можуть бути досягнуті тільки внаслідок його участі у спільній груповій діяльності. На

цьому рівні відбувається емоційна ідентифікація кожного з групою, виникає відчуття «ми». Рівень автономії характеризується відокремленістю, внутрішньою згуртованістю, однотипністю поведінки («будь, як ми»).

Команда — група людей, яких поєднує спільна мета і які злагоджено діють для її досягнення. Це найвища стадія розвитку групи, на якій відбувається гармонізація індивідуальних, групових і суспільних цілей, інтересів, цінностей. Розвиток будь-якої команди підкоряється закономірностям *групової динаміки* — сукупності процесів, що відбуваються у малій групі і характеризують її з точки зору розвитку і функціонування. Піком розвитку організаційної групової діяльності є командна співпраця. Але не кожна група може розвинутися до рівня команди і не кожна команда тривалий час може бути ефективною. Про ефективність команди свідчать її результати: успішне вирішення поставлених завдань, чітка взаємодія, взаємоповага, взаємоопіка індивідів. Успішна діяльність команди залежить і від розподілу у ній ролей.

У команді соціальної служби важливо мати людей, здатних виконувати різні ролі (табл. 5.3), в іншому разі можливі збої, розбалансованість у роботі, неадекватне можливостям службове навантаження. Для максимального використання потенціалу кожного співробітника, уникнення дезінтеграційних процесів у групі, досягнення якнайвищих результатів важливо знати їхні індивідуальні якості, уподобання і з урахуванням цього розподіляти обов'язки між ними. Адже одні співробітники більше зорієнтовані на інноваційність, готові, не шкодуючи часу і сил, працювати над прогнозами і їх обґрунтуваннями, інші — значно ефективніші на етапі втілення ідей і програм, а третім найкраще дається аналіз, раціоналізація процесів, підготовка відповідних звітів тощо.

Таблиця 5.3

Індивідуальні якості осіб, яких корисно мати в колективі

Тип	Характеристика	Позитивні риси	Слабкості
1	2	3	4
Працівник служби	Консервативний, ретельний, старанний, передбачуваний	Організаторські здібності, здоровий глузд, працьовитість, самодисципліна	Недостатня гнучкість і слабка реакція на неперевірені (свіжі) ідеї

Закінчення таблиці 5.3

1	2	3	4
Головуючий	Спокійний, самоконтрольований, впевнений	Здатність неупереджено ставитися до потенційних співпрацівників відповідно до їх заслуг. Глибоке усвідомлення цілей і завдань	Посередній інтелект і творчий потенціал
Закрійник	Високоорганізований, непересічний, оригінальний, динамічний	Динамічність, здатність протистояти інерції, самовдоволеності, неефективності чи самообману	Нетерплячість, роздратованість і провокативність
Мозок	Індивідуалістський, вдумливий і неортодоксальний	Уява, інтелект і знання	Надмірний романтизм, недооцінення практичних деталей
Дослідник ресурсів	Екстраверт, ентузіаст, допитливий і комунікативний	Вміння йти на контакт з людьми, досліджувати нове. Здатність реагувати на виклик	Здатність швидко захоплюватися і втрачати інтерес
Оцінювач-контролер	Тверезий, неемоційний, розсудливий, обачний	Розважливість, практичність	Дефіцит наснаги, здатності захочувати інших
Працівник команди	Соціально орієнтований, м'який і чутливий	Здатність реагувати на людей і ситуації, сприяти колективному духові	Нерішучість у кризові моменти
Завершувач	Старанний (ретельний), організований, дисциплінований, совісний, турботливий	Здатність доводити все до кінця, досконалість (до педантизму)	Переоцінка дрібниць, недовіра, намагання все тримати під контролем, побоювання спонтанного розвитку подій

У будь-якій команді, незалежно від індивідуальних професійно-виробничих ролей, існують психологічні ролі. Майже завжди у них є свої неформальні лідери і неофіційно визнані авторитети у певних справах, а також особи, яким необґрунтовано приписують негативні, комічні ролі, внесок їх у спільну справу оцінюють спотворено. Часто це роблять з огляду на час перебування в колективі (новачкам); на національні (представникам етнічних меншин), вікові (наймолодшим, найстаршим особам) особливості. Такі люди нерідко бувають «одинаками» у команді, їм доводиться долати різноманітні труднощі. Наявність їх у команді, як правило, деструктивно впливає на ділову, творчу атмосферу в ній, призводить до зниження загальної ефективності роботи. Подоланню такої ситуації сприяють поєднання індивідуальної супервізії (професійної підтримки) і зборів команди.

Лідером у команді може стати тільки визнана більшістю, якщо не всіма індивідами, особа. Неформальний лідер може бути достатньо цінним для команди, особливо якщо його роль у загальній справі не переоцінюється. Однак він створює відчутні труднощі невпевненому в собі керівнику команди. Якщо неформальний лідер кине виклик лідерству керівника-супервізора, той відчуватиме реальну загрозу і намагатиметься протидіяти їй. Але якщо такий лідер позитивно впливає на ситуацію в команді, наснажує колег, керівникові найкраще піти на неформальний союз із ним.

Завдяки розвитку групових норм, ідентифікації себе з групою можна змінити баланс ролей, розвинути довіру учасників групи один до одного.

Командна допомога є поширеною в практичній соціальній роботі. На Заході соціальних працівників залучають до мультидисциплінарних (багатопрфільних) і міжвідомчих команд у медичних закладах (лікарнях, дитячих клініках для роботи з розумово відсталими або психічно хворими людьми), у правоохоронній системі (в'язницях, спеціальних бюро для роботи з малолітніми правопорушниками). Наприклад, у британському лікувальному закладі до складу команди можуть входити: лікар (який призначає медикаментозне та інші види лікування), медсестра (відповідальна за проведення призначеного медикаментозного лікування, контроль за виконанням інших видів лікування, догляд за хворим, формування терапевтичного мікроклімату у відділенні,

організацію функціонування відділення); соціальний працівник (визначає соціальні наслідки хвороби, їх вплив на соціальне функціонування людини; відповідає за формулювання разом із клієнтом проблем, інформаційно-мотиваційну роботу, визначення наявних у клієнта ресурсів та залучення необхідних ресурсів, розв'язання сімейних і побутових проблем, пов'язаних із госпіталізацією, правових проблем, відновлення втрачених соціальних навичок, налагодження контактів із професіоналами за місцем проживання клієнта, спільне з клієнтом розроблення плану подальших дій перед випискою). Членами команди можуть також бути: психолог, арттерапевт, трудотерапевт, реабілітолог, сімейний психотерапевт, дієтолог, волонтери, студенти-практиканти. Після обстеження клієнта кожен із членів команди визначає проблеми, що стосуються його компетенції. Завдяки організованим контактам між фахівцями забезпечується всебічність допомоги.

Попри свою типологічну спорідненість, команди різняться між собою за багатьма ознаками, що обумовлює багатоманітність їх класифікацій. У соціальній роботі команди класифікують за такими критеріями:

1. За аналогією до спортивних (футбольної, тенісної, атлетичної) команд. Ідеться про те, що учасники футбольної команди мають різні ролі, але мають чимало однакових навичок, увесь час взаємодіють і працюють разом. У команді атлетів навички більше різняться між собою (наприклад, навички спринтера і штовхача ядра). За винятком легкоатлетичної естафети, кожен спортсмен виступає окремо від інших членів команди.

Подібно функціонують команди в соціальних службах, учасники яких відрізняються між собою за ступенем незалежності, особливістю завдань і навичок.

2. За пріоритетом функціонального впливу. Ключовими критеріями цієї класифікації є: суб'єкт, який розподіляє роботу (керівник команди чи збори команди); спосіб призначення нового персоналу (із залученням персоналу чи централізовано); кількість часу, протягом якого члени команди працюють разом; як здійснюють супервізію (на індивідуальній чи груповій основі).

З огляду на ці особливості виокремлюють *команди індивідуально орієнтовані* (розподіл роботи керівником команди, централізоване призначення персоналу, незначна кількість часу, протягом якого члени команди працюють разом, індивідуальна супервізія) і *колектив-*

но орієнтовані (розподіл роботи зборами команди, призначення нового персоналу із залученням усіх учасників, домінування колективної роботи, групова супервізія).

3. За організаційними характеристиками команд. Зважаючи на ступінь взаємозалежності учасників команди, відмінності між їхньою формальною владою, а також на обсяг і якість їх взаємодії, глибину соціальних і особистісних взаємин, розрізняють команди *інтегровані*, або *високоорганізовані* (учасники працюють разом над спільним завданням так, що ефективність кожного з них залежить від ефективності колег: маленькій стаціонарний підрозділ для осіб, залежних від психоактивних речовин); команди, що *функціонують на засадах співробітництва*, або *середньоорганізовані* (кожен учасник команди має власне робоче навантаження, хоч частина його може бути розподілена між колегами; усі вони співпрацюють, але переважно невеличкими групами: місцева команда догляду за дітьми); *незалежні*, або *слабоорганізовані команди* (учасники команди діють індивідуально, не співпрацюючи або мало співпрацюючи один із одним; вважаються командою, оскільки мають одного безпосереднього керівника, відвідують одну групову супервізію або працюють в одному приміщенні: волонтери консультаційних служб).

4. За профілем фахівців, об'єднаних у команду. За цим критерієм виокремлюють мультидисциплінарну, трансдисциплінарну і міждисциплінарну команди.

У *мультидисциплінарній команді* незалежні експерти з різних галузей знань працюють за окремими планами роботи і над окремими завданнями. Вони можуть також працювати в різних агенціях, збиратися в команду для ведення окремого випадку. Оцінювання виконаної роботи, визначення пакету послуг, що пропонуються конкретному клієнту, відбувається на регулярних групових зустрічах. Координація роботи членів команди і представлення нових випадків здійснюється координатором, яким може бути і соціальний працівник.

Трансдисциплінарні команди найчастіше діють під час взяття на облік клієнта, експертизи і планування послуг. За цією моделлю лише один фахівець тримає прямий зв'язок з клієнтом, представляючи команду. Такий підхід звільняє клієнта від контактів з багатьма людьми, розширює роль учасника команди як консультанта.

Міждисциплінарна команда вважається найперспективнішою у створенні скоординованого пакету послуг, оскільки акцентує на певному порядку взаємодії, інтеграції зусиль, досягненні згоди між фахівцями. Об'єднані в такі команди спеціалісти мають спільну мету, на регулярних зустрічах узгоджують порядок взаємодії і план втручання. Вони зустрічаються з клієнтами або членами сім'ї для обговорення всіх етапів управління випадком, переліку послуг і умов їх надання, укладення контракту. Це сприяє максимально точному експертному оцінюванню проблем і ситуації клієнта, спрощує пошук згоди між фахівцями і клієнтом.

Як свідчать різноманітні дослідження, чимало трагедій (наприклад, насилля над дітьми в сім'ї) виникає через погану комунікацію між різними фахівцями з однієї або з різних організацій, які працюють з однією родиною. Багато фахівців не вміють підтримувати контакти, працювати разом із колегами з інших організацій як із членами команди, навіть якщо вона формально не значиться.

Отже, у практичній соціальній роботі важливо знати особливості та розбіжності в роботі кожного учасника команди, які, не втрачаючи власної професійної ідентифікації, повинні дотримуватися таких визначальних принципів функціонування багатопрофільних команд, як рівність, консенсус, поточний і кінцевий аналіз діяльності, розподіл влади.

Професійна підтримка (супервізія) в соціальній роботі

У процесі професійної підтримки і наставництва (супервізії) одному працівникові надається відповідальність працювати з іншим працівником (працівниками) з метою виконання певних організаційних, професійних і особистих завдань. Такими завданнями можуть бути компетентне, відповідальне виконання обов'язків, постійний професійний розвиток та особиста підтримка. Супервізію можна здійснювати на індивідуальному рівні, а також на рівні групи або організації.

Супервізія — метод, за допомогою якого визначений установою фахівець (супервізор) допомагає персоналу (супервізованим) якнайефективніше виконувати зазначені в посадових інструкціях завдання відповідно до стандартів роботи.

Супервізор має допомагати супервізованому чітко визначати мету, пріоритети роботи; бачити всі аспекти проблеми та власну роль в її розв'язанні; керувати власними почуттями щодо конкретних ситуацій; формувати позитивне ставлення до своєї роботи, брати на себе відповідальність за її результати. Важливими завданнями супервізора є також розвиток професійної автономії, незалежності супервізованого, стабілізація його думок і почуттів щодо професійної діяльності, формування моделі аналізу і компетентного розв'язання проблем у взаємодії з клієнтами.

До основних функцій супервізора належать:

— підтримка персоналу (управління стресом і побоюваннями; роз'яснення питань; надання порад; зворотний зв'язок; розуміння особистих проблем, що перешкоджають роботі; створення атмосфери довіри; мотивування і наснаження; підтримка вмотивованих рішень);

— управління персоналом (адміністрування, розв'язання адміністративних проблем; планування і організація виконання; встановлення стандартів; моніторинг, оцінювання якості роботи; дотримання плану роботи; дисциплінування; виконання посадових інструкцій; ефективне та економне використання ресурсів);

— навчання персоналу (інструктування щодо політики і процедур організації; допомога в опануванні ефективною практикою моделювання роботи і проведення тренінгу; рекомендування літератури і навчальних курсів; підтримка професійного зростання; розвиток кар'єри; мобілізація ресурсів).

Особливо важливою є роль супервізора у період інтенсивних змін у команді, що на певний час відчутно дезорієнтував її. За такої ситуації для нових членів команди необхідне створення фізичного та психологічного простору, чим і займається супервізія. А якщо проблема стосується всієї команди (групи), наприклад давно сформована команда не приймає новачка, її потрібно розв'язувати не лише на індивідуальних підтримуючих супервізіях, а й на зібраннях команди та груповій супервізіі.

Постійна супервізія соціального працівника з боку його керівника є однією з головних умов якісної роботи, ключовим елементом його професійного розвитку.

У професійних соціальних службах супервізія є елементом надання допомоги, оскільки вона спрямована на забезпечення стандартів якості й підтримку соціальних працівників у їхній повсякденній діяльності. Вона допо-

магає визначити особистісні якості, способи реагування, особливості поведінки та ціннісні орієнтації працівників, полегшує набуття ними теоретичних знань, умінь і їх адекватне використання в професійній практиці, запобігає професійному стресу та вигоранню.

Супервізію слід розглядати як частину політики організації, важливий чинник забезпечення її стабільності й ефективного розвитку. У процесі її здійснення потрібно послідовно діяти в інтересах клієнта, якщо відсутні загрози для інших працівників організації. При цьому слід чітко розподілити обов'язки між клієнтом, супервізором і організацією, що є однією з передумов ефективного їх партнерства. Взаємодія супервізора з клієнтом має відбуватися регулярно, на рівноправній основі, без дискримінації, з дотриманням усіх вимог конфіденційності. Важливо при цьому системно фіксувати здійснені заходи, результати спостережень, проблеми, які виникають.

З огляду на особливості взаємодії супервізора і супервізованого, виокремлюють такі різновиди супервізії:

а) менеджерська супервізія, за якої супервізор є безпосереднім менеджером працівника, а їхні стосунки розгортаються за схемою «керівник — підлеглий»;

б) наставницька супервізія — супервізор діє як учитель, наставник, переймаючись тим, як його підопічний опановує знання і навички;

в) навчальна (тренінгова) супервізія, особливість якої полягає в тому, що супервізований є студентом, який перебуває в організації на практиці, а супервізор зобов'язаний сприяти йому в цьому і несе певну відповідальність за результат;

г) консультатійна супервізія — супервізор не несе відповідальності за супервізованого і його роботу, добровільно пропонуючи свої послуги консультанта.

Найпоширенішою є менеджерська супервізія, і тому роль супервізора часто ототожнюють з ролями керівника.

Супервізія може бути внутрішньою (здійснюють її керівники або спеціально призначені досвідчені працівники), зовнішньою (здійснюють запрошені експерти, консультанти), взаємною (інтравізія).

Найчастіше супервізорами є досвідчені, компетентні фахівці-практики, чийі знання і досвід допомагають розв'язувати проблеми супервізованих; науковці або освітяни, які займаються науковою роботою і беруть участь у практичних соціальних проектах, співпрацю-

ючи з державними службами чи громадськими організаціями соціальної сфери. Вони поєднують глибоке теоретичне розуміння змісту соціальної роботи з досвідом практичної діяльності в реальних ситуаціях, нерідко беруть участь у моніторингу і оцінюванні ефективності соціальних проектів (інколи їх називають незалежними експертами); спеціально підготовлені фахівці, для яких супервізія є професією.

Зміст супервізії залежить від змісту діяльності соціальної служби. Однак у кожній службі він сфокусований на системі працівника (особисті його ресурси); системі практики (взаємодія з клієнтами, їхнім оточенням, особами, яким доводиться відмовляти в наданні послуг); системі команди (взаємодія всередині колективу); системі установи (організаційний клімат, нормативні вимоги, процедури, які задають параметри діяльності соціального працівника).

Супервізор разом із працівником аналізує проблеми у кожній із цих систем, зв'язки між ними: між практикою і працівником (професійний аспект), між командою і установою (управлінський аспект) та ін. Наприклад, у соціальній службі під час персонального наставництва соціального працівника менеджером увагу зосереджено на спільному обговоренні ними обома особових справ клієнтів; на аналізі проблем, що постають у роботі; узгодженні робочого плану; керівництві та підтримці соціального працівника з боку менеджера; обговоренні особистих проблем соціального працівника, які можуть впливати на ефективність спільної роботи; створенні можливостей для самостійної роботи соціального працівника на основі консультацій з менеджером; оцінюванні компетентності соціального працівника та ефективності його роботи.

Обговорення проблем, планів, досвіду між соціальним працівником і менеджером (керівником) під час супервізії має бути конфіденційним. Супервізія повинна відбуватися за заздалегідь складеним планом, в обумовлений час, в окремому приміщенні і має бути, наскільки можливо, захищеною від втручання сторонніх осіб. Її слід проводити принаймні раз на місяць. Крім персонального наставництва соціального працівника менеджером, доцільно організовувати командні супервізії.

Консультанти можуть проводити і зовнішні супервізії на замовлення керівництва організації. На індивідуальних і групових сесіях із супервізованими вони ініціюють обговорення конкретної проблеми в організації,

загальних тем, що сприяє аналізу і об'єктивній оцінці ситуації в організації, виробленню тактики дій щодо її поліпшення. Як правило, із супервізованими ведуть мову про призначення супервізії та її вплив на розвиток організації; про основні проблеми організації і можливості (ресурси) вдосконалення її функціонування, можливості (ресурси) для особистого професійного розвитку; обговорюють завдання на найближчий період. Супервізору необхідно мати повну інформацію про особистісні якості, функціональні обов'язки, проблеми на роботі учасників супервізії, знати особливості їх роботи в команді, їхні очікування від супервізії та можливі, на їх погляд, форми підтримки. Важливо при цьому налагодити зворотний зв'язок із супервізованими, вислухати запитання і побажання, що допоможе раціональніше спланувати і продуктивно здійснювати супервізію.

Групову супервізію у цьому разі слід зосередити на таких питаннях, як особливості роботи в команді; можливості проведення спільних обговорень діяльності учасників команди (форма проведення, типи можливих запитань, способи обговорення, планування роботи команди тощо), конфіденційність стосунків та інформації.

У західних країнах існують спеціальні центри, що спеціалізуються на консультаційних і тренінгових супервізіях. Доволі успішними були спроби проведення їх і в Україні.

Серед науковців і фахівців побутує думка, що для консультантів телефонів довіри, громадських приймалень, соціальних служб для дітей і молоді необхідний постійний супровід супервізора — висококваліфікованого психолога з досвідом роботи у спорідненій сфері. Не обов'язково він має бути людиною зі сторони. У такому разі можлива *взаємосупервізія (інтравізія)* — обговорення групою консультантів складних випадків, обмін досвідом і психічне розвантаження.

Забезпечення якості соціальних послуг

У соціальній роботі, для якої процес часто є не менш важливим, ніж результат, непросто визначити її ефективність і якість. Для цього недостатньо ні економічних розрахунків, ні суб'єктивно-психологічних оцінок.

Якість у соціальній роботі є феноменом, що має певні об'єктивні критерії виміру (відповідність певним стан-

дартам), і водночас фігурує тільки в суб'єктивних відчуттях, сприйняттях конкретних людей.

Якість соціальних послуг — істотні ознаки соціальних послуг, які задовольняють вимоги встановленого стандарту.

Відповідно до моделі Максвелла, критеріями визначення якості соціальних послуг є їх географічна доступність, соціальна доступність, рівність у розподілі послуг, відповідність потребам населення, ефективність (досягнення цілей), економічність.

У соціальній роботі багатьох країн критеріями якості послуг вважають їх корисність і схвалення їх клієнтами, оперативність реакції на їхні потреби і позитивну оцінку ними цієї реакції, позитивний вплив на поліпшення якості життя клієнтів (вони повинні відчувати, що система обслуговування має на меті поліпшення їхнього життя).

Якість послуг залежить від узгодженості цілей, взаємодовіри у практичній діяльності фахівців соціальної роботи, клієнтів і донорів, максимального використання ресурсів усіх служб і мереж допомоги, від їх комплексності і міждисциплінарності, взаємозв'язку зі спеціалізованими службами кризового втручання.

На якість соціальних послуг впливає також зорієнтованість зацікавлених служб і осіб на її досягнення, спрямовування відповідних зусиль і засобів. Комплекс цих зусиль і дій утворюють систему забезпечення якості у соціальній роботі.

Забезпечення якості соціальних послуг — систематичні дії, реалізація яких вселяє впевненість у тому, що послуга відповідатиме встановленим вимогам до якості.

Стандартні вимоги відіграють важливу роль у соціальній роботі. В багатьох країнах існують нормативи і стандарти, покликані забезпечити належний якісний рівень послуг, підвищення кваліфікації соціальних працівників, впровадження системи контролю за якістю освіти. Дотримання стандартів є обов'язковою умовою акредитації соціального, навчального закладів, отримання чи підтвердження ліцензії соціальними працівниками, а також критеріями аналізу якості процесу соціальної роботи, мірилом у зіставленні реального і бажаного.

Стандарти соціальної роботи є моделлю, зразком для вимірювання, порівняння з ними реальної практики,

механізмом забезпечення прав користувачів і належної якості послуг. Такими стандартами можуть бути: час обслуговування одного клієнта; витрати на утримання одного клієнта; кількість клієнтів, яких обслуговує один працівник. Водночас стандарти є критеріями етичної поведінки соціальних працівників, відповідно до яких вони формують систему цінностей, ідеалів. До таких стандартів належать: права та обов'язки працівників і клієнтів; процедури і правила (в яких випадках слід припиняти надання послуги); конфіденційність; повага до клієнта тощо.

У соціальній сфері існують певні відмінності між стандартами діяльності організації і стандартами професійної діяльності (до них належать соціальні норми, нормативи та етичні стандарти).

Стандарти є своєрідною обіцянкою уряду, місцевих органів влади, соціальної служби забезпечити певний рівень якості послуг. Вони мають бути реалістичними, надійними, обґрунтованими, чіткими й вимірюваними. Загалом стандарти передбачають: нормативні умови захисту і підтримки прав користувачів; неупереджений і чіткий моніторинг якості соціальних послуг; повноваження користувачів послуг оцінювати їх якість; критерії оцінювання соціальними працівниками правомірності своїх дій і послуг; оцінювання відповідності реальних послуг соціальній політиці держави; вимоги до соціальних служб стосовно обґрунтованості і якості послуг; пріоритети в навчанні й розвитку персоналу.

Упровадження стандартів може відбуватися централизованно («згори») або з ініціативи фахових асоціацій («знизу»). За централизованого впровадження стандартів держава розробляє відповідне законодавство, яке регулює професійні стандарти надання соціальних послуг. Інструментами такого регулювання можуть бути ліцензування і сертифікація певних видів і форм надання соціальних послуг. Для контролю за дотриманням цих стандартів створюються національні та регіональні інспекційні служби.

В Україні, на відміну від інших держав, поки що не сформовано системи ліцензування, атестації соціальних послуг, спрямованої на забезпечення стандартів соціальної роботи. Це ускладнює оцінювання ефективності та якості соціальних послуг, діяльності соціальних працівників. Попри те, немало організацій розробляють власні

нормативи і критерії, що дає змогу з'ясувати наскільки надані послуги відповідають очікуванням клієнтів.

У процесі створення стандартів важливо враховувати думки, побажання усіх сторін, на яких ці стандарти мають поширюватися. Це є однією з передумов адекватності й реалістичності стандартів, позитивного сприйняття їх, налаштованості на їх виконання. Для забезпечення якісного розвитку соціальних послуг стандарти необхідно періодично переглядати.

Для аналізу дотримання соціальною службою стандартних вимог використовують *моніторинг* (англ. *monitoring* — контроль, спостереження) наданих послуг — накопичення інформації з усіх аспектів діяльності з метою з'ясування, наскільки відповідає вона бажаному результату, сприяє досягненню поставлених цілей. Метою його є оцінювання поточних результатів, виявлення труднощів, проблемних питань, вироблення рекомендацій для їх усунення. У процесі моніторингу з'ясовують відповідність плану вихідних документів організації здійсненим заходам, а також проблеми, що виникли під час реалізації програми, і заходи для їх усунення. Елементами моніторингу можуть бути регулярні звіти, контрольні візити до клієнтів, матеріали супервізійних зустрічей, щоденникові записи соціальних працівників.

Для моніторингу та оцінювання результатів, ефективності діяльності соціальної служби використовують систему показників (кількісних і якісних критеріїв), що дає змогу виміряти та оцінити рівень реалізації завдань. Вони мають бути об'єктивними, зрозумілими, відповідати меті діяльності. Їх систему утворюють *базові показники* (описують структуру діяльності: кількість навчальних годин, кількість витрачених ресурсів тощо); *кінцеві показники* (описують діяльність: кількість працівників, які пройшли навчання; кількість сімей, залучених до програми сімейного планування); *показники, якими вимірюють вплив* (заходи, що вплинули на стан здоров'я, на зменшення кількості захворювань певної категорії осіб тощо).

Соціальні служби інколи розробляють спеціальні *бланки проміжних звітів* (критеріїв виконання), які спільно заповнюють соціальні працівники і клієнти, *бланки перегляду плану-угоди* тощо. Незалежно від програми доцільно відстежувати і контролювати такі параметри:

- види діяльності згідно з програмою;
- характеристики персоналу, який надає послуги;
- періодичність, тривалість, інтенсивність обслуговування;
- відповідність обслуговування передбаченій запланованій діяльності;
- розмір групи, яка користується послугами;
- стабільність (нестабільність) діяльності;
- якість обслуговування, чутливість його до зміни індивідуальних потреб.

Кожна соціальна служба обирає власну систему звітності і моніторингу. Іноді їй доводиться готувати додаткові звіти на вимогу спонсорів соціальної служби або контрольних органів. Звичайно, жодна формалізована система звітності не може охопити всі ситуації, що виникають у роботі соціальних працівників. Це актуалізує важливість дотримання ними власних стандартів якості послуг, етичних стандартів соціальної роботи.

Найпростішим методом оцінювання діяльності є складання переліку всіх стандартних вимог, нормативів і критеріїв. Зміст і структура його залежать від змісту діяльності соціальних працівників і складеного ними спільно з клієнтом плану втручання, тому вони не можуть бути універсальними. Наприклад, соціальні служби підтримки сім'ї розробили систему індикаторів виконання (понад 30). Одні з них стосуються стану дитини (на запобігання передачі дитини до школи-інтернату спрямована діяльність служб), інші — стану сім'ї загалом. Ці індикатори дають змогу фіксувати досягнуті результати та особливості процесу соціальної роботи із сім'єю. У процесі оцінювання клієнтові пропонують власноруч заповнити «Анкету оцінювання роботи». Після припинення надання сім'ї підтримки соціальний працівник заповнює фінальний «Звіт про проведену роботу з сім'єю», в якому узагальнено описує стан сім'ї перед початком роботи з нею, види наданої допомоги та результати роботи.

Оцінювати соціальні послуги слід з урахуванням рівня, на якому здійснювалося втручання (макро-, мезо-, мікрорівень) та очікуваних (запланованих) результатів. Наприклад, оцінюючи діяльність з представництва інтересів на макрорівні, можна зробити висновок, чи вдалося досягти запланованих змін у місцевому бюджеті (кошти, виділені на певні програми); з'ясувати,

скільки депутатів місцевої ради підтримало таке рішення; як місцева преса зреагувала на це; чи вплинуло збільшення фінансування на зростання кількості обслуговуючого персоналу в соціальних службах; скільки людей зможе скористатися можливостями програми тощо.

Отже, на сучасному етапі розвитку соціальної роботи, яка здійснюється у соціальних службах різних форм власності, особливої актуальності набирає потреба стандартизації соціальних послуг з метою забезпечення їх якості, гарантування клієнтам права на толерантне ставлення та особисту безпеку. Важливу роль у дотриманні стандартних вимог відіграють регулярне оцінювання діяльності соціальних працівників і соціальної служби відповідно до встановлених показників.

Запитання. Завдання

1. Які особливості управління соціальною роботою?
2. Чому фахівці не можуть дійти згоди стосовно універсального визначення команди?
3. Які види команд функціонують у соціальній роботі? У чому полягає особливість багатoproфільної команди і роботи в ній?
4. Уявіть себе керівником команди (структурного підрозділу соціальної служби), що здійснює соціальний супровід дітей із проблемами психічного здоров'я, які виховуються в родинах. Кого б Ви включили до її складу? До яких дій вдалися б для налагодження співпраці між фахівцями?
5. Опишіть образ ідеального супервізора (складіть перелік умінь, знань, навичок, особистісних якостей, необхідних супервізору в щоденній діяльності).
6. Яка роль системи наставницької супервізії в соціальній службі?
7. За яким принципом може відбуватися командна супервізія? У чому полягають її складнощі та обмеження?
8. Які питання можуть обговорювати з супервізором представники інтересів соціально вразливих дітей та сімей?
9. Обґрунтуйте важливість для соціальної роботи стандартних вимог і нормативів.
10. У чому полягає відмінність моніторингу від оцінювання діяльності?

Теми рефератів

1. Командний принцип практики соціальної роботи.
2. Організація супервізії у соціальній службі: підходи і моделі.
3. Роль стандартів у практиці соціальної роботи.
4. Форми забезпечення якості послуг у соціальних службах.

Література

Браун А., Боурн А. Супервізор у соціальній роботі: Супервізія догляду в громаді, денних та стаціонарних установах: Пер. з англ. — К.: Пульсари, 2003.

Будник А. П. Супервізія і кураторство в соціальних службах: Роздуми про запровадження нових форм підвищення якості послуг // Соціальна робота в Україні: теорія і практика. — 2003. — № 1.

Все вирішують... стандарти: Посібник для громадських організацій. Професійні та етичні стандарти діяльності громадських організацій. — К. Гурт, 2001.

Гончунь І. Нові підходи у наданні допомоги людям із психічними захворюваннями // Соціальна політика і соціальна робота. — 2004. — № 2.

Закон України «Про державні соціальні стандарти та державні соціальні гарантії» від 5.10.2000 р.

Закон України «Про органи і служби у справах неповнолітніх та спеціальні установи для неповнолітніх» від 24.01.1995 р.

Закон України «Про охорону дитинства» від 26.04.2001 р.

Закон України «Про соціальні послуги» від 19.06.2003 р.

Закон України «Про соціальну адаптацію осіб, які відбували покарання у виді обмеження волі або позбавлення волі на певний строк» від 10.07.2003 р.

Закон України «Про соціальну роботу з дітьми та молоддю» від 21.06.2001 р.

Закон України «Про місцеве самоврядування» від 21.05.1997 р.

Закон України «Про органи самоорганізації населення» від 11.07.2001 р.

Іванова О. Соціальна політика в Україні: Теоретичні аспекти: Курс лекцій. — К.: КМ Академія, 2003.

Іванова О. Стандарти у соціальній роботі: якими їм бути в Україні? // Соціальна політика і соціальна робота. — 2004. — № 3.

Іванова О., Семігіна Т. Система соціального обслуговування та соціальних служб в Україні // Соціальна робота в Україні: перші кроки / За ред. В. І. Полтавця. — К.: КМ Академія, 2000.

Інновації у соціальних службах: Навч. посібник / За ред. Т. В. Семігіної. — К.: Пульсари, 2002.

Кравченко Р. Погляд недержавних організацій, що представляють інтереси інвалідів із розумовою відсталістю, щодо перспектив реалізації Закону України «Про соціальні послуги» // Соціальна політика і соціальна робота. — 2003. — № 1.

Кравченко Р., Кабаченко Н., Васильченко О. Розвиток недержавних організацій соціальної сфери // Соціальна робота в Україні: перші кроки / За ред. В. І. Полтавця. — К.: КМ Академія, 2000.

Кравченко Р. І. Соціальна робота з розумово відсталими людьми. — К.: ВІПОЛ, 2001.

Лосэн М. Мнение клиента // За пределами ухода в сообществе. Опыт нормализации и интеграции / Под ред. Ш. Рамон. — Амстердам—Киев, 1996.

Мигович І. І., Семигіна Т. В. Чому Україні потрібен Закон «Про соціальну роботу»? // Соціальна політика і соціальна робота. — 2004. — № 2.

Міністерства України // Урядовий портал. — <http://www.kmu.gov.ua>.

Наказ Міністерства праці та соціальної політики України, Міністерства освіти і науки України, Міністерства охорони здоров'я України, Фонду України соціального захисту інвалідів «Про затвердження Типового положення про центр ранньої соціальної реабілітації дітей-інвалідів» від 10.07.2002 р.

Ньюмен К. Ліцензування соціальних послуг у країнах Європейського союзу // Соціальна політика і соціальна робота. — 2004. — № 4.

Постанова Кабінету Міністрів України «Про затвердження Типового положення про молодіжний центр праці» від 24.01.2001 р.

Представництво інтересів соціально вразливих дітей та сімей: Навч. посібник / За ред. Т. В. Семигіної. — К.: Четверта хвиля, 2004.

Самигин С. І., Столяренко Л. Д. Психологія управління. — Ростов-на-Дону: Феникс, 1997.

Соціальна робота: В 3-х ч. — Ч. 1. Основи соціальної роботи / За ред. Т. Семигіної, І. Григи. — К.: Києво-Могилянська академія, 2004.

Соціальна робота: В 3-х ч. — Ч. 3. Робота з конкретними групами клієнтів / За ред. Т. Семигіної, І. Григи. — К.: Києво-Могилянська академія, 2004.

Соціальна робота в Україні: Навч. посібник / За заг. ред. І. Д. Зверєвої, Г. М. Лактіонова. — К.: Центр навч. літератури, 2004.

Соціальні служби — родині: Розвиток нових підходів в Україні / За ред. І. Григи, Т. Семигіної. — К., 2002.

Теория социальной работы: Учебник / Под ред. Е. И. Холостовой. — М., 1998.

Типове положення (взірцеве) про територіальний центр соціального обслуговування пенсіонерів та одиноких працездатних громадян від 1.04.1997 р.

Типове положення «Про дитячий будинок-інтернат», затверджене Міністерством праці та соціальної політики України 29.12.2001 р.

Трубавіна І. М. Соціально-педагогічна робота з неблагополучною сім'єю. — К.: ДЦССМ, 2002.

Управлінські аспекти соціальної роботи: Курс лекцій/За заг. ред. М. Ф. Головатого. — К.: МАУП, 2004.

Флинн Д. Лицензирование // Американская энциклопедия социальной работы: В 3-х т.: Пер. с англ. — М.: Центр общечеловеческих ценностей, 1993. — Т. 2.

Цивільний процесуальний кодекс України, ухвалений 18 березня 2004 р.

Чепурна А. З досвіду діяльності Київського реабілітаційного центру для колишніх ув'язнених // Соціальна політика і соціальна робота. — 2004. — № 4.

Короткий термінологічний словник

Автономія (грец. *autonomia* — самостійність, незалежність) — цілісне, самостійне формування, індивідуальні цілі учасників якого можуть бути досягнуті тільки внаслідок його участі в спільній груповій діяльності.

Адаптація (лат. *adaptatio* — пристосовую) — пристосування людини або групи людей до нового соціального середовища, а також частково і пристосування до них цього середовища з метою співіснування та взаємодії.

Адаптоване навчання — система навчального процесу для дітей з фізичними, психічними, інтелектуальними проблемами з урахуванням особливостей та умов їхньої життєдіяльності.

Адиктивна (англ. *addict* — психічно залежний) поведінка — одна із форм деструктивної поведінки, яка проявляється в прагненні до відходу від реальності шляхом зміни свого психічного стану через прийом певних речовин або постійної фіксації уваги на певних предметах або видах діяльності, що супроводжується розвитком інтенсивних емоцій.

Активізація (лат. *activus* — діяльний) (мобілізація) — залучення людей до дій щодо розв'язання власних соціальних проблем або проблем певної вразливої групи чи громади.

Альтруїзм (лат. *alter* — інший) — моральна якість, яка характеризує готовність людини безкорисливо жертвувати власними інтересами заради блага іншого.

Аніматор — фахівець з організації дозвілля.

Анімація (лат. *animatio* — одухотвореність) — свідома діяльність, спрямована на усвідомлення і розкриття прихованого потенціалу індивідів, груп, громад, створення умов для повнішої реалізації потенціалу різнобічних людських можливостей, здійснення соціокультурних та соціоосвітніх програм і проєктів.

Антидискримінаційна (грец. *anti* — префікс на позначення протилежності і лат. *discriminatio* — розрідження) практика — комплекс настанов і реальних заходів для подолання порушень прав клієнтів соціальної роботи за класовими, національними, релігійними, статевими, віковими та іншими ознаками.

Антропологічна (грец. *anthropos* — людина) парадигма — одна із філософських основ гуманізму як системи мислення, що визнає людину визначальною цінністю.

Арттерапія — використання творчих експресивних засобів — скульптури, малюнку тощо — для корекції поведінки людей із емоційними проблемами, стимулювання активності клієнта.

Асоціація (лат. *associo* — приєдную, з'єдную) — об'єднання людей, які усвідомлюють спільну мету.

Атракція (лат. *tractio* — притягування) — особлива форма сприйняття і пізнання іншої людини, заснована на формуванні щодо неї стійкого позитивного почуття.

Бездомність — відсутність постійного житла в індивідів чи сімей, що робить неможливим ведення осілого способу життя, так і повноцінного соціального функціонування.

Безпека — відсутність неприпустимого ризику, пов'язаного з можливістю завдання будь-якої шкоди для життя, здоров'я та майна людини, а також для навколишнього природного середовища.

Безпритульні діти — діти, які були покинуті батьками, самі залишили сім'ю або дитячі заклади, де вони виховувались, і не мають певного місця проживання.

Бідність — неможливість унаслідок нестачі коштів підтримувати спосіб життя, притаманний конкретному суспільству в конкретний період часу.

Біхевіористська (англ. *behaviour* — поведінка) модель соціальної роботи — модель практики соціальної роботи, яка спирається на розгляд поведінки людини як такої, що детермінована впливами зовнішнього середовища, та спрямована на те, щоб сприяти згасанню небажаних форм поведінки і підсилювати бажану поведінку людей за допомогою різних форм підкріплення і соціального навчання.

Благодійництво — добровільна безкорислива пожертва фізичних і юридичних осіб у наданні матеріальної, фінансової, організаційної та іншої благодійної допомоги.

Брокер соціальних послуг — роль соціального працівника, виконання якої передбачає налагодження контактів між окремими клієнтами або групами, які потребують допомоги і не володіють інформацією, де її шукати, з соціальними службами.

Вербальні (словесні) засоби спілкування — засоби мови, тобто те, що знаходить вираження у словах.

Взаємодія — взаємозалежний обмін діями, уміннями, навичками, організація спільної діяльності.

Взаємосупервізія (інтравізія) — обговорення групою консультантів складних випадків, обмін досвідом і психічне розвантаження.

Вигорання — стан вираженої втоми, емоційного виснаження, який характеризується втратою здатності до надання психологічної підтримки іншим, байдужим і негативним ставленням до колег і клієнтів, зниженням продуктивності, знеціненням поточних результатів і минулих досягнень, послабленням відчуття самоактуалізації, фрустрацією та внутріособистісним конфліктом під час виконання професійних обов'язків.

Випадок — ситуація особи чи родини, які звернулися до соціальної служби й мають право на отримання допомоги від неї.

Висловлена потреба — потреба, яку можна визначити, виходячи з кількості людей, для яких ця потреба існує; визначається на базі статистичного обліку.

Витіснення — механізм психологічного захисту, який передбачає усунення зі свідомості неприємних, травмуючих або несумісних із самооцінкою спогадів і думок.

Виховання — процес соціокультурного становлення і розвитку індивіда, під час якого, залежно від спрямованості впливу, відбувається засвоєння ним соціального досвіду, знань, зразків і норм поведінки, цінностей культури.

Вітальні потреби — потреби людини, задоволення яких необхідне для фізичного відтворення її життя.

Волонтер — фізична особа, яка добровільно здійснює благодійну, неприбуткову і вмотивовану діяльність, що має суспільно-корисний характер.

Вразливі групи — групи людей, що зазнають або можуть зазнати негативних впливів соціальних, економічних, екологічних, фізіологічних чинників.

Втручання — свідома, спланована діяльність соціального працівника щодо надання безпосередніх послуг клієнтові або щодо зміни середовища клієнта з метою досягнення поставленої мети, спрямованої на забезпечення або відновлення його соціального функціонування.

Вулична соціальна робота — інноваційний метод соціальної роботи, суть якого полягає в тому, що соціальні служби не очікують звернення клієнтів, а виходять зі своїми послугами на вулиці, які стали місцем перебування значної кількості людей, що потребують допомоги.

Вчитель навичок — роль соціального працівника, виконання якої передбачає допомогу клієнтові набути чи відновити практичні та соціальні навички.

Гештальт — цілісний образ людини, паттерн, конфігурація її стосунків зі світом, її світосприйняття.

Гомеостаз — стан рівноваги у системі.

Госпіталізм — явище, що виникає після тривалого перебування особи у специфічних умовах (лікарня, інтернатний заклад), проявами якого є дезадаптація, погіршення контактів з оточенням, втрата трудових навичок, тенденція до хроніфікації захворювань.

Громада (община, спільнота) — населення певної географічної місцевості, яке має спільні органи самоврядування; в широкому сенсі — соціальна група, об'єднана спільною належністю до території, релігії, культури, етносу тощо.

Громадянське суспільство — суспільство з розвинутими економічними, політичними, духовними та іншими відносинами і зв'язками, яке взаємодіє з державою і функціонує на засадах демократії і права.

Група — спільність людей, об'єднаних системою відносин, поведінка та діяльність яких регулюються спільними цілями, нормами, цінностям.

Групи ризику — категорії людей, чиє соціальне становище за певними критеріями не має стабільності і які не в змозі самостійно подолати власні труднощі, що може призвести до втрати соціальної значущості і духовності або до біологічної загибелі.

Групова динаміка — сукупність процесів, що відбуваються у малій групі й характеризують її з точки зору розвитку і функціонування.

Групова соціальна робота — форма соціальної роботи, у процесі якої відбувається надання допомоги клієнту через групові форми взаємодії, передавання групового досвіду для розвитку його фізичних і духовних сил, формування соціальної поведінки.

Гуманізм (лат. *humanus* — *людський*) — система ідей і поглядів на людину як найвищу цінність; людяність, почуття любові до людини, повага до її гідності.

Гуманістична модель соціальної роботи — модель практики соціальної роботи, яка вбачає головні резерви в особистості самої людини, в початково закладених в неї силах добра, психічного здоров'я і прагнення до самовдосконалення.

Девіантна (лат. *deviatio* — *відхилення*) **поведінка** — дії і вчинки людей, соціальних груп, що суперечать соціальним нормам і стандартам поведінки.

Дезадаптація — наслідок низького рівня соціальної адаптації до середовища; виявляється у девіантній поведінці (алкоголізм, наркоманія, суїцид тощо) і неадекватних психологічних станах особистості (депресія, гіперактивність тощо).

Делінквентність — сукупність протиправних вчинків, які не відповідають формально зафіксованим юридичним нормам. Це — різновид девіантної поведінки, наслідком якої є карна відповідальність.

Державні соціальні стандарти — встановлені законами, іншими нормативно-правовими актами соціальні норми і нормативи, на основі яких визначають рівні основних державних соціальних гарантій.

Дестигматизація (грец. *stigma* — *тавро, пляма*) — процес зняття «стигми», тобто подолання суспільного відторгнення представників соціально вразливих груп (осіб похилого віку, з інтелектуальною недостатністю, які живуть з ВІЛ, із функціональними обмеженнями тощо).

Децентралізація соціальних послуг — процес поступового переходу прийняття рішень і контролю з великих центрів на місця, ближче до потреб клієнтів, надання ширших повноважень соціальним службам у визначенні власної організаційної структури та управлінні персоналом.

Дискримінація (лат. *discriminatio* — розрізнення) — упереджене, негативне ставлення до людини, навмисне обмеження або позбавлення її прав на основі расової або національної належності, політичних або релігійних переконань, статі тощо.

Дитина — особа віком до 18 років (повноліття), якщо за законом вона не набуває прав повнолітньої раніше.

Діти вулиці — діти, які законом не визнані позбавленими батьківського піклування, але можуть бути визнані сиротами, оскільки батьки з певних причин не займаються їхнім вихованням.

Догляд у громаді — соціальна робота, спрямована на забезпечення людям, які мають проблеми фізичного, психічного здоров'я або вікові проблеми, можливості жити незалежно у своєму власному помешканні або в умовах, наближених до домашніх.

Дослідження — вивчення літератури з певної тематики, оцінювання результатів здійсненого втручання, визначення якості соціальних програм, вивчення суспільних потреб у запровадженні конкретних соціальних послуг.

Дослідження в дії (дієве дослідження) — співпраця між дослідником і досліджуваними; ідентифікація та розв'язання практичних проблем, оцінювання потреб досліджуваної групи; вдосконалення практики, що вимагає спостереження за її ефективністю, передбачає моніторинг та оцінювання.

Ейджизм (англ. *age* — вік) — дискримінація за віком.

Емпатійне слухання — взаємодія соціального працівника-консультанта з клієнтом, яка охоплює всі види відчуттів, інтуїцію, відображення, співпереживання його емоційного стану.

Емпатія (грец. *empathia* — співпереживання) — здатність досягнути емоційний стан іншої людини, проникнути в її переживання шляхом внутрішнього відчуття.

Етика (лат. *ethica* — звичай) — вчення про мораль, що аналізує її природу, характер і структуру (моральна свідомість, моральні відносини, моральна діяльність), категорії моралі (добро і зло, справедливість і несправедливість, честь, гідність тощо), за допомогою яких формуються моральні принципи, норми, цінності, правила поведінки, теоретично обґрунтовується певна система моральних переконань.

Етичні цінності — цінності, які відображають діяльнісно зацікавлене ставлення людей до явищ дійсності, є орієнтирами для людської свідомості.

Ефект недавності сприйняття — викривлення у спілкуванні, обумовлене тим, що стосовно давно знайомої людини значущою є остання інформація.

Ефект первинності сприйняття — викривлення у спілкуванні, обумовлене тим, що значущою про знайому або малознайому людину є перша інформація.

Ефект позитивного ореолу — викривлення у сприйнятті, що складається через нестачу інформації про людину і призводить до виникнення загальних оцінних уявлень.

Ефективність (результативність) — показник, за яким визначають рівень досягнення поставленої мети.

Жертва — особа, яка зазнала насильства, жорстокого поводження внаслідок дій іншої людини, стихійного лиха чи аварії.

Забезпечення якості соціальних послуг — систематичні дії, реалізація яких вселяє впевненість у тому, що послуга відповідатиме встановленим вимогам до якості.

Засоби спілкування — способи кодування, передавання, перероблення та розшифрування інформації.

Захисник прав та інтересів клієнта — фахова, службова роль соціального працівника, яка передбачає активну цілеспрямовану діяльність щодо представництва прав та інтересів клієнта або групи громадян, ведення переговорів від їх імені, захист їх інтересів, в тому числі у суді, в тих ситуаціях, коли вони потребують допомоги, а існуючі служби інституції незацікавлені у наданні послуг і вирішенні питань або демонструють відкрито негативне ставлення до них.

Зменшення шкоди — практичні стратегії, метою яких є встановлення контакту зі споживачами наркотиків «на їхній території» для надання їм допомоги, спрямованої на обмеження шкоди, пов'язаної із вживанням наркотиків для самих споживачів і суспільства.

Модель, зосереджена на завданні — комплексний підхід у соціальній роботі, який ґрунтується на чіткій послідовності діагностики проблеми та роботи з нею, що складається з трьох етапів: вивчення проблем, узгодження мети та часових меж, виконання завдань.

Ігрова терапія — вільна чи керована гра, яка терапевтично впливає на клієнта.

Ідентифікація (*лат. identifico* — отожднюю) — процес і результат отожднення себе з іншою людиною, намагання уподібнитися до неї з метою зрозуміти, як би вона вчинила в подібній ситуації.

Ідея прав людини — невід'ємна складова громадянського суспільства.

Інвалід — людина, не здатна самостійно забезпечити нормальне особисте і (або) соціальне життя внаслідок фізичної або розумової вади; втрата або обмеження здатності брати участь у житті громади. Інші назви: люди з функціональними обмеженнями; люди з обмеженими можливостями; люди з особливими потребами; неповносправні.

Індивідуальна робота — надання допомоги індивідам і сім'ям у розв'язанні психологічних, міжособистісних, соціоекономічних проблем шляхом взаємодії з ними.

Інсайт — миттєве, цілісне розуміння проблеми.

Інституціалізація соціальних послуг — процес утворення системи установ для осіб, які потребують спеціального нагляду чи догляду (інституціональна допомога на противагу сімейній, догляду в громаді тощо). Характерними її ознаками є розташування установ, яке забезпечує ізоляцію від суспільства; наявність елемента примусу в розміщенні там осіб; жорсткий режим і контроль з боку персоналу; передача функцій обслуговування, які під силу клієнтам, спеціальному обслуговуючому персоналу; велика кількість (200—300) осіб, які перебувають у закладі одночасно тощо.

Інформована згода — процедура отримання від клієнта чи його законного представника згоди на надання послуг після роз'яснення його особливостей.

Каузальна атрибуція (*лат. causalis* — причина) — пояснення причин поведінки людини на основі суб'єктивних припущень.

Клієнт соціальної роботи — індивід, група людей, сім'я, громада, які не можуть самостійно подолати свої проблеми, вийти з життєвої кризи, функціонувати самостійно і тому потребують допомоги фахових соціальних працівників, є адресатами соціальної роботи.

Клієнтцентрований підхід — підхід до консультування, який ґрунтується на провідній ролі клієнта, його потреб і запитів.

Когнітивна (лат. *cognio* — пізнання, розум) модель соціальної роботи — модель практики соціальної роботи, яка виходить із того, що більшість людських емоцій і форм поведінки зумовлено тим, що люди думають, уявляють, у що вірять, тобто когнітивними процесами («мислення формує поведінку»).

Кодування інформації — втілення задуму адресанта (відправника інформації) у засоби доступної адресату (одержувачу) мови.

Команда — відносно невелика група осіб, об'єднаних спільними цілями, які мають високий рівень взаємозалежності.

Комунікативний потенціал — об'єктивні і суб'єктивні можливості здійснення зв'язків і взаємодії, обміну інформацією; співпереживання, взаєморозуміння, сприймання, відтворення, вплив на індивіда, групу тощо.

Комунікація (лат. *communico* — спілкуюсь з кимось) — спілкування особистостей за допомогою мовних і паралінгвістичних (позамовних) засобів з метою передавання інформації.

Конгломерат (лат. *conglomerare* — нагромаджувати, ущільнювати-ся) — група, механічне об'єднання незнайомих людей.

Консолідація (лат. *solidatio* — зміцнення, об'єднання) — готовність до спільної діяльності, спрямованість на вирішення завдань.

Консультування — комбінована стратегія, реалізуючи яку експерт допомагає консультованому (іншому соціальному працівнику) ефективніше надавати послуги клієнтові завдяки збагаченню, модифікації знань, навичок, ставлень, поведінки.

Конфлікт (лат. *conflictus* — зіткнення) — взаємодія двох або більше суб'єктів, які мають взаємовиключні цілі і реалізують їх на шкоду один одному (форма вираження суперечностей).

Конфліктологія — наука про соціальні конфлікти, їхні причини і наслідки, механізми формування і призупинення, способи і методи управління ними та розв'язання їх.

Концепція «Третього шляху» (Third Way) — концепція, згідно з якою держава повинна захищати ефективні громади і волонтерські організації, сприяти їхній участі у розв'язанні соціальних проблем.

Концепція деконструкції суспільства — стратегія постструктуралістського критицизму, яка передбачає певну деструкцію (порушення структури) і реконструкцію (докорінну перебудову) феномену з метою його спростування.

Кооперація (лат. *cooperatio* — співробітництво) — група людей, які активно взаємодіють з метою досягнення певних результатів.

Лібералізм (лат. *liberalis* — вільний) — соціально-політична ідеологія, яка підтримує особисту свободу і обмежений контроль з боку уряду, системі вільного підприємництва і віру в права людей, які належать їм від народження і які не залежать від держави.

Маргінали (лат. *margo* — край, межа) — індивіди, соціальні верстви і групи, які опинилися за межами характерних для суспільства основних структурних підрозділів або певних соціокультурних норм і політичних традицій.

Метацінності соціальної роботи — цінності соціальної роботи, які фігурують як певні ідеали.

Методи соціальної роботи — сукупність прийомів, способів діяльності соціальних працівників, які вони використовують для розв'язання соціальних проблем клієнтів, стимулювання розвитку їхніх сил, конструктивної діяльності, спрямованої на зміну несприятливої життєвої ситуації.

Механізм соціальної перцепції (лат. *perceptio* — сприймання) — засоби, завдяки яким людина інтерпретує, розуміє та оцінює іншу людину.

Міжрольовий конфлікт — конфлікт, який виникає внаслідок несумісності ролей, які доводиться виконувати одній людині.

Моніторинг (англ. *monitoring* — контроль, спостереження) **наданих послуг** — накопичення інформації з усіх аспектів діяльності з метою з'ясування, наскільки відповідає вона бажаному результату, сприяє досягненню поставлених цілей.

Моральна дилема — необхідність вибору між двома, як правило непростими, неоднозначними можливостями.

Моральний кодекс — сукупність моральних норм, які регулюють поведінку людей в певній сфері діяльності, суспільного життя.

Мотив — матеріальний або ідеальний предмет, що спонукає до діяльності, вчинків і заради якого їх здійснюють.

Мотивація — система мотивів, яка визначає конкретні форми діяльності або поведінки людини.

Мультидисциплінарна команда (багатопрофільна бригада) — форма організації роботи в соціальних службах, за якої експерти з різних галузей знань скоординовано працюють щодо надання послуг клієнтам.

Набута безпорадність — психологічний стан людини; упевненість у тому, що жодна діяльність не матиме корисних результатів, позитивного впливу на її життя.

Навички — дії, які людина виконує автоматично (продумування кожної операції «згорнуте» в часі).

Наркоманія (залежність від психоактивних речовин) — хворобливий психічний стан, зумовлений хронічною інтоксикацією внаслідок зловживання наркотичними засобами.

Насильство в сім'ї — умисні дії фізичного, сексуального, психологічного чи економічного спрямування одного члена сім'ї стосовно іншого, які порушують конституційні права і свободи людини та громадянина і завдають моральної шкоди, шкоди фізичному і психічному здоров'ю.

Неблагополучна сім'я — сім'я, яка в силу об'єктивних або суб'єктивних причин втратила свої виховні можливості, внаслідок чого в ній сформувалися несприятливі умови для виховання дітей.

Невербальні засоби спілкування — не виражені у словах засоби передавання інформації (виражаються через пози тіла, жести, міміку, вираз очей, зоровий контакт, зовнішній вигляд, рухи, поцілунки, обійми тощо, паузи та інтонацію, наголоси в мовленні тощо).

Новий менеджеріалізм — поєднання гуманістичних доктрин, що відстоюють права споживача на вибір, із бізнесовими техніками управління, які спрямовані на підвищення ефективності і продуктивності роботи соціальних служб.

Номінальна (лат. *nominalis* — іменний) **група** — група людей, яка має спільну назву, формально існує, але функцій ще не виконує (новобранці в армії, першокурсники у навчальному закладі, новостворена організація).

Нормативна потреба — потреба, визначена на основі суджень професіоналів, які вираховують і встановлюють певні норми, стандарти, рівні.

Опіка (піклування) — особлива форма державної турботи про неповнолітніх дітей, які залишились без піклування батьків, і повнолітніх осіб, які потребують допомоги у забезпеченні прав та інтересів.

Патерналізм (лат. *pater* — батько) — модель соціальної політики, що сформувалась у країнах із директивною економікою, централізованим розподілом соціальних благ та послуг; характеризується «батьківською» опікою держави над своїми громадянами, цілковитим одержавленням соціальної сфери, нерозвинутими структурами громадянського суспільства, зростанням соціальної пасивності, безконтрольним бюрократизмом.

Перенесення — особливий тип об'єктних стосунків, який характеризується переживанням клієнтом певних почуттів до особистості соціального працівника, які породжені не його особистісними якостями, поведінкою, діяльністю, а досвідом його стосунків з іншими людьми.

Перцепція (лат. *perceptio* — сприймання, пізнання) — процес і результат сприйняття, розуміння та оцінювання людиною явищ навколишнього світу, соціальних об'єктів (інших людей, себе, груп).

План втручання — документ, який складають соціальні працівники разом із клієнтами з урахуванням їх проблем, потреб, переваг та обмежень. Відображає основні потреби клієнта, цілі та завдання роботи, конкретні дії для досягнення мети, графік їх здійснення, відповідальність соціального працівника і клієнта, форми моніторингу та оцінки. Може мати різну робочу назву: план догляду; програма реабілітації; індивідуальний план роботи; план-угода співпраці тощо.

Позитивізм (лат. *positivus* — умовний, позитивний) — філософське вчення, згідно з яким існує раціональна істина і єдина реальність, яку можна наближено відображати за допомогою наукових методів.

Позитивістський сцієнтизм (лат. *scientia* — наука) — абсолютизація ролі науки.

Потреба — необхідність у чомусь для підтримки життєдіяльності організму людини, соціальної групи, суспільства; внутрішня спонука активності; стан організму, особи, соціальної групи, суспільства, що виражає залежність від об'єктивного змісту умов існування і розвитку.

Потреба, що відчувається — потреба, яку людина безпосередньо визнає і відчуває.

Права людини — соціальні можливості особистості в економічній, політичній, культурній та інших сферах, що їх зобов'язана гарантувати держава.

Правова культура — ставлення людей до права і правової системи, їхні переконання, цінності, ідеали, що спонукають їх регулювати свої дії відповідно до чинних законів.

Правова свідомість — розуміння, усвідомлення особою своїх прав, обов'язків, відповідальності своєї і сторонніх осіб за їх порушення.

Практична соціальна робота — діяльність соціальних служб і працівників щодо визначення потреб клієнтів, узгодження плану спільних дій, надання необхідних послуг і консультування, розвитку їхньої самостійності тощо.

Превентивна (профілактична) допомога — вид соціальної допомоги, що полягає у запобіганні негативним явищам, проблемам професійної діяльності чи особистого життя індивіда, які можуть призвести до кризової ситуації, критичного загострення проблеми.

Предмет соціальної роботи як науки — соціальні процеси і соціальні явища, що безпосередньо стосуються життєдіяльності особистості, конкретної соціальної групи, громади, а також їх зміни під впливом психолого-педагогічних, економічних та управлінських чинників.

Представництво — допомога людям реалізувати свої інтереси у структурах влади; процес захисту прав індивідів і груп населення вповноваженими представниками. У соціальній роботі — забезпечення доступу клієнта до послуг установ, на які він має право, але не спроможний їх отримати.

Прилаштування партнерів — ситуативна позиція співрозмовників у комунікативному процесі, яка передбачає взаємодію на однаковому чи різному рівнях спілкування з позицій «Батька», «Дорослого» чи «Дитини».

Принцип активізації (імпаурменту, наснаження) — підвищення впевненості, самооцінки, компетентності клієнтів з метою активізації їх участі у розв'язанні своїх проблем в існуючих соціальних службах; об'єднання зусиль для створення служб, необхідних для поліпшення їх соціального самопочуття.

Принцип мотивації — активізація внутрішніх спонукальних сил з метою поліпшення соціального становища індивіда, підвищення його впевненості в собі, власній здатності подолати проблеми свого буття.

Принцип нормалізації («соціальної валоризації») — підхід до організації соціальної роботи, який ґрунтується на переконанні, що перебування в установах закритого типу небажане для людей із будь-яким типом патології, що майже всі особи, навіть зі стійкими вадами, можуть і повинні мати якомога нормальніше і повноцінніше життя у спільноті, отримуючи необхідну їм для цього індивідуальну підтримку.

Принцип рівності — принцип, який обстоює однакові для всіх права (рівноправність), потреби, можливості, передбачає повагу до гідності кожної людини.

Принципи соціальної роботи — основоположні ідеї, правила, норми поведінки.

Притулок (шелтер) — 1) місце, де можна знайти порятунком або відпочити; 2) соціальний заклад, у якому людей забезпечують харчуванням і необхідною допомогою. Існують притулки загального типу (індивід сам визначає час і терміни свого перебування) і діагностичного (його завданням є діагностика ситуації, в якій перебуває особа, і визначення її подальшої долі).

Пробачіння служба — сфера соціальної роботи, покликана здійснювати нагляд за особами, чия вина доведена судом, але не засудженими до тюремного ув'язнення.

Проблема — ситуація, яка унеможливує бажані дії, досягнення цілей.

Професійна деонтологія (грец. *deon* — потрібне, необхідне) — система моральних норм, вироблених у межах професійного співтовариства.

Професійна роль — детермінована фахова культура моделі поведінки; робочі функції, що передбачають використання певного підходу; діяльність щодо виконання певних завдань.

Професійні межі соціальної роботи — межі компетенції соціального працівника і професійної дистанції між фахівцем і клієнтом.

Професіоналізація соціальної роботи — процес перетворення соціальної роботи як діяльності на основне заняття для групи людей; організація спеціальних навчальних закладів відповідного профілю; формування професійної асоціації; політична кампанія, спрямована на прийняття законодавчих актів, які надають професійній асоціації офіційні повноваження; розробка і затвердження етичного кодексу професії.

Профорієнтація — комплекс психолого-педагогічних заходів, спрямованих на оптимізацію процесу вибору молоддю людиною своєї майбутньої професії відповідно до індивідуальних нахилів, уподобань, здібностей і суспільної потреби.

Процес соціальної роботи — послідовність дій, за якою відбувається втручання соціального працівника у ситуацію клієнта задля досягнення конкретного результату.

Процес спілкування — сукупність послідовних дій, засобів, спрямованих на досягнення мети спілкування.

Психодинамічна модель соціальної роботи — модель практики, яка фокусується на внутрішньому житті індивіда і послуговується психічним детермінізмом — принципом, згідно з яким дії та поведінка людини витікає

ють радше з процесу її мислення, ніж з впливів особливостей міжособистісних відносин або навколишньої ситуації.

Психодрама — моделювання життєвих ситуацій, в яких учасники групи виступають у ролях акторів і глядачів, що сприяє усуненню неадекватних емоційних реакцій.

Психотерапія — комплексний лікувальний вербальний і невербальний вплив на емоції, думки, самосвідомість людини при багатьох психічних, нервових і психосоматичних захворюваннях.

Расизм — дискримінація за етнічною ознакою.

Резидентний заклад — стаціонарний соціальний заклад, в якому клієнти проживають тимчасово або тривалий час і в якому здійснюється груповий догляд.

Ресоціалізація — відновлення в особистості якостей, необхідних для нормальної життєдіяльності в суспільстві.

Ресурси — джерело й арсенал засобів і можливостей, якими за необхідності можна послуговуватися при виконанні певного завдання, удосконалення дій.

Рефлексивно-терапевтичний погляд — ідентифікація висловлених клієнтами потреб і конкретна робота щодо їх задоволення, тобто у відшукуванні оптимальних варіантів добробуту для індивідів, груп і громад у суспільстві шляхом сприяння їхньому розвитку, взаємодії з іншими та самореалізації.

Рефлексія (лат. *reflexio* — відображення) — процес самопізнання, споглядання, розуміння власного внутрішнього світу, а також сприйняття, розуміння психічного стану, можливого плину думок іншої людини в спілкуванні.

Рефлексивне слухання — стимулювання розповіді клієнта, підбадьорювання його простими репліками.

Ризик — ступінь імовірності певної негативної події, яка може відбутися в певний час або за певних обставин.

Робота з випадком — метод соціальної роботи, який полягає у забезпеченні представникам вразливих груп (людям похилого віку, людям із функціональними обмеженнями, проблемами психічного здоров'я тощо) необхідної індивідуальної підтримки для продовження життя у власній громаді.

Роль соціального працівника — модель поведінки, детермінована фаховою культурою; ділова функція, яка передбачає застосування певного підходу, завдань, які повинен виконувати працівник.

Самоактуалізація — прагнення людини до найповнішого прояву і розвитку особистісних можливостей.

Самоменеджмент — послідовне, цілеспрямоване використання ефективних методів і технологій самореалізації, саморозвитку творчого потенціалу.

Самореалізація — реалізація активності, яка задовольняє людину у значущих для неї сферах життєдіяльності і (або) взаємовідносин.

Сексизм — дискримінація за статевою ознакою.

Сенситивність — емоційна чутливість, вразливість.

Симпатія — почуття приязні та прихильності.

Система знань — сума суджень, що узагальнюють особливості, закономірності, форми, методи й інші аспекти функціонування цього суспільного феномену; специфічна діяльність, спрямована на здобуття нових знань.

Системна модель соціальної роботи — модель практики соціальної роботи, яка ґрунтується на ідеї, що задовільне життя людини залежить від систем, які її оточують.

Складні життєві обставини — ситуація чи обставини, які неможливо об'єктивно подолати самостійно (інвалідність, часткова втрата рухової активності у зв'язку із старістю або станом здоров'я, самотність, сирітство, безпритульність, відсутність житла або роботи, насильство, зневажливе ставлення і негативні стосунки в сім'ї, малозабезпеченість, психологічний чи психічний розлад, стихійне лихо, катастрофа тощо).

Солідарність — активне співчуття, яке налаштовує на розуміння страждань і прагнень людини, участь у боротьбі за її права.

Соціалізація (лат. *socialis* — суспільний) — процес набуття індивідом соціального досвіду, утвердження як особистості, включення у суспільне життя як активної і дієвої сили.

Соціалістично-колективістський погляд — пошук співпраці та взаємної підтримки у суспільстві, спрямований на те, щоб владу над власним життям могли здобути найпригніченіші й найзлиденніші люди.

Соціал-реформізм — течія у соціалістичному русі, яка заперечує необхідність класової революції, вважаючи, що за допомогою реформ, здійснюваних у межах законності, можна побудувати державу загального добробуту і соціальної справедливості.

Соціальна депривація — відсутність або недостатня наявність економічних і психологічних умов для розвитку людини (забезпеченість житлом, грошима, турбота близьких людей тощо).

Соціальна діагностика — процес наукового визначення і вивчення причинно-наслідкових зв'язків, ставлення індивіда до соціальних цінностей суспільства, з'ясування сутності соціальних проблем, що утворюють складну життєву ситуацію індивіда, родини, групи.

Соціальна історія — наука, яка вивчає становлення і розвиток соціальної структури суспільств, спільнот, соціальних інститутів, взаємовідносин особистості із соціальним світом.

Соціальна корекція — подолання або послаблення вад психічного або фізичного розвитку дітей, порушення функцій у дорослих.

Соціальна педагогіка — педагогічна наука, що вивчає особливості організації соціального виховання, виховні можливості соціального середовища та оптимальні умови соціалізації особистості.

Соціальна перцепція — цілісне сприймання соціальних об'єктів (людей, груп, громад).

Соціальна політика — сукупність заходів держави та інших суб'єктів політики, спрямованих на розвиток класів, соціальних груп, соціальних прошарків (страт), національних та інших етнічних спільнот, мовних, конфесійних груп, що утворюють суспільство, а також на розвиток (соціалізацію) людини.

Соціальна профілактика — робота, спрямована на попередження аморальної, протиправної, іншої асоціальної поведінки людей, виявлення будь-якого негативного впливу на життя і здоров'я і запобігання такому впливу.

Соціальна робота — галузь наукових знань і професійна діяльність, спрямована на підтримання і надання кваліфікованої допомоги будь-якій людині, групі людей, громаді, що розширює або відновлює їхню здатність до соціального функціонування, сприяє реалізації громадянських прав, запобігає соціальному виключенню.

Соціальна робота в громаді — процес розвитку колективного й індивідуального досвіду, який відбувається у територіальних громадах і громадах за інтересами.

Соціальна справедливість — справедливість, яка налаштовує на неупереджене задоволення необхідних потреб людини, вмотивований роз-

поділ матеріальних ресурсів, вільний доступ до послуг і системи охорони здоров'я, освіти, створення рівних можливостей; соціальний захист і забезпеченість.

Соціальна сфера — сфера життєдіяльності людського суспільства, що охоплює весь соціальний простір (умови праці, побуту, здоров'я, етнонаціональні, сімейно-шлюбні відносини та ін.).

Соціальна терапія — допомога на емоційному, когнітивному і поведінковому рівні у визнанні і подоланні клієнтом власних труднощів.

Соціальна технологія — сукупність наукових знань, засобів, прийомів, методів, організаційних процедур, спрямованих на оптимізацію процесу впливу.

Соціальна установка — детермінована минулим досвідом здатність людини сприймати процеси, явища, події, інших людей і діяти відповідно до свого досвіду.

Соціальне виключення — реальне або уявне, цілковите або часткове відсторонення індивіда, групи від суспільного життя, унеможливлення доступу до суспільних благ.

Соціальне інспектування — система заходів, спрямованих на здійснення нагляду, аналізу, експертизи, контролю за виконанням соціальних програм і проєктів, а також за умовами життєдіяльності, моральним, психічним і фізичним станом дітей та молоді, забезпеченням захисту їх прав, свобод і законних інтересів.

Соціальне обслуговування — робота, спрямована на задоволення потреб, які виникають у процесі життєдіяльності, що забезпечує гармонійний і всебічний розвиток дітей та молоді шляхом надання соціальної допомоги і різноманітних соціальних послуг.

Соціальне середовище — сукупність умов життєдіяльності людини (сфери суспільного життя, соціальні інститути, соціальні групи), що впливають на її свідомість і поведінку.

Соціальний працівник — професійно підготовлений фахівець, який має необхідну кваліфікацію у сфері соціальної роботи і надає соціальні послуги.

Соціальний супровід — робота, спрямована на здійснення соціальних опіки, допомоги і патронажу соціально незахищених категорій дітей і молоді з метою подолання життєвих труднощів, збереження, підвищення їх соціального статусу.

Соціальні норми і нормативи — показники необхідного споживання продуктів харчування, непродовольчих товарів і послуг, забезпечення освітніми, медичними, житлово-комунальними, соціально-культурними послугами (нормативи споживання, забезпечення, доходу).

Соціальні послуги — комплекс правових, економічних, психологічних, освітніх, медичних, реабілітаційних та інших заходів, спрямованих на окремі соціальні групи чи індивідів, які перебувають у складних життєвих обставинах і потребують сторонньої допомоги, з метою поліпшення або відтворення їх життєдіяльності, соціальної адаптації та повернення до повноцінного життя.

Соціальні служби — підприємства, установи та організації різних форм власності і відомчої підпорядкованості, а також громадяни, які надають соціальні послуги особам, що перебувають у складних життєвих обставинах і потребують сторонньої допомоги.

Соціальні технології — сукупність наукових знань, засобів, прийомів, методів і організаційних процедур, спрямованих на оптимізацію процесу впливу.

Соціально-радикальна модель соціальної роботи — модель практики, яка є сукупністю філософських, політичних і соціологічних шкіл та напрямів. Вона, спираючись передовсім на марксизм і радикальний фемінізм, кидає виклик психологічним поясненням проблем клієнтів і закликає до розгляду балансу влади, використання структурних засобів розв'язання проблем, колективних дій.

Соціологія (лат. *societas* — суспільство) — наука про суспільство як цілісну систему, інститути, процеси, групи і спільноти, принципи їх взаємодії, відносини особистості і суспільства, закономірності наявної поведінки людей.

Соціометрія — вивчення міжособистісних стосунків у малих групах шляхом аналізу виборів, які здійснюють учасники групи за певним критерієм.

Соціомія — прикладна наука, предметом якої є фахова допомога нужденним, а також проблеми людини і технології їх розв'язання.

Спілкування — сукупність зв'язків і взаємодій людей, спільнот, суспільств, у процесі яких відбувається обмін інформацією, досвідом, уміннями, навичками і результатами діяльності.

Спільне оцінювання — дослідження із залученням учасників (батьків, учителів, сусідів, членів громади, представників влади та ін.) не тільки в соціальній роботі, а й у її оцінюванні на засадах співучасті/партнерства.

Справедливість — повага до гідності людини, безпека і недоторканість особи, однакове, рівноправне і недискримінаційне ставлення до всіх членів суспільства, крім випадків, які дають підстави для диференційованого підходу.

Стандарт (англ. *standard* — норма, зразок) — модель, зразок для вимірювання чи порівняння; критерії етичної поведінки, відповідно до яких приймається система цінностей чи ідеалів.

Стереотип — відносно стійке уявлення про соціальне явище, соціальний статус або об'єкт (конкретного індивіда, групу).

Стигматизація (грец. *stigma* — тавро, пляма) — дискредитація через приписування соціально негативних рис, принизливих характеристик, які спричиняють негативні переживання.

Стратегії втручання — загальні підходи до процесу надання допомоги, якими послуговуються соціальні працівники у своїй повсякденній діяльності.

Стратегія (грец. *stratēgia* — веду) — взаємопов'язані заходи, що мають спільну мету або спільний підхід.

Сублимація (лат. *sublimare* — підіймаю, підношу) — механізм психологічного захисту, який передбачає спрямування психічної енергії у творче або професійне русло.

Супервізія — метод, за допомогою якого визначений установою фахівець (супервізор) допомагає персоналу (супервізованим) якнайефективніше виконувати зазначені в посадових інструкціях завдання відповідно до стандартів роботи.

Сучасна психодинамічна модель соціальної роботи — модель практики, яка фокусується на внутрішньому світі індивіда і послуговується психічним детермінізмом.

Теорія імпаурменту (англ. *empowerment* — надихання, надання влади повноважень) — підхід, який передбачає залучення людей до розв'язання власних проблем.

Теорія криз — загальна «криза норм», криза влади, зразків поведінки тощо.

Теорія ярликів — концепція, яка пояснює поведінку, відхилену від норми, тим, що людині приписують певні негативні характеристики (ярлики).

Тренінг — вид групової роботи з метою формування нових навичок, самопізнання і саморозвитку.

Управління соціальною роботою — особливий вид управлінської праці, що забезпечує виконання відповідних соціальних завдань засобами адекватної організаційної структури соціальних служб (закладів соціальної роботи).

Утопізм — філософське вчення про ідеальний суспільний лад, соціальну перебудову на основі справедливого перерозподілу.

Фасилітатор (англ. *facilitate* — *полегшувати*) — роль соціального працівника, яка полягає у наданні допомоги індивідам, групам виразити потреби, ідентифікувати (з'ясувати) проблеми, розробити і застосувати стратегії їх подолання, внаслідок чого клієнт набуває здатності справлятися з проблемами більш ефективно.

Фахове регулювання соціальної роботи — процес, завдяки якому соціальний працівник діє відповідно до встановлених стандартів професійної поведінки та практики. Його механізмами є кодекси поведінки і стандарти практики; освітні та кваліфікаційні вимоги до соціальних працівників; вимоги до навчальних закладів; реєстрація (ліцензування) фахівців; дисциплінарні заходи стосовно тих, хто порушує професійні стандарти.

Філософія — форма суспільної свідомості, спрямована на формування світогляду, системи ідей, поглядів на світ і місце людини в ньому.

Філософія професіоналізму — система ідей, згідно з якими соціальна діяльність, пов'язана з людиною, завжди спрямована на створення і забезпечення ефективної взаємодії індивіда і суспільства, їх взаємну самореалізацію.

Філософія соціальної роботи — ідеологія соціальної діяльності, основою якої є цінності та ідеали, що еволюційно сформувалися у процесі діяльності; колективне уявлення об'єднаних певними знаннями, єдиними вимогами до своєї професії людей стосовно суспільних і професійних принципів, норм, цінностей.

Філософські цінності соціальної роботи — своєрідна система, світоглядний концепт професійної субкультури, в якій реалізуються переконавання і відносини, ідеали і прагнення, норми і практичні принципи взаємодії, етичні правила і професійні цінності.

Формальна організація — структурне об'єднання людей з метою досягнення ефективного результату в розв'язанні соціальної проблеми в контексті соціальної роботи.

Холістичний (англ. *whole* — *цілий, цілісний*) підхід — підхід, який передбачає ставлення до користувачів соціальних послуг передусім як до особистостей, а не як до патологічних суб'єктів.

Цінність соціальної роботи — ідея та переконання, на які спираються соціальні працівники у процесі прийняття фахових рішень.

Якість життя — комплексна інтегральна характеристика становища людини в різних соціальних системах і структурах, яка відображає ступінь її соціальної свободи, можливості всебічного розвитку, реалізації здібностей і життєвих планів; сукупність і якість матеріальних, соціальних, культурних і духовних цінностей, якими послуговується людина, задовольняючи свої потреби і реалізуючи інтереси.

Якість соціальних послуг — істотні ознаки соціальних послуг, які задовольняють вимоги встановленого стандарту.

В84

Вступ до соціальної роботи: Навчальний посібник
для студентів вищих навчальних закладів / За ред.
Т. В. Семигіної, І. І. Миговича. — К.: Академвидав,
2005. — 304 с. (Альма-матер)

ISBN 966-8226-26-7

Соціальна робота як феномен сучасної цивілізації виражає діалектику загальнолюдських цінностей і унікальність особистості. Ці ідеї втілені у навчальному посібнику «Вступ до соціальної роботи», в якому розкрито її сутність, історію виникнення і розвитку, місце у структурі соціогуманітарних наук, а також висвітлено особливості її як прикладної діяльності (методологію, організаційні аспекти, систему моральних норм, правове регулювання, фахові, особистісні вимоги до соціальних працівників, специфіку суб'єкт-суб'єктних відносин у комунікативних процесах, морально-етичний вимір фахової діяльності, принципи і форми організації роботи соціальних служб).

Для студентів вищих навчальних закладів.

ББК 60.55

Навчальне видання

Серія «Альма-матер»

Заснована в 1999 році

Вступ до соціальної роботи

Навчальний посібник

За редакцією

СЕМИГІНОЇ Тетяни Валеріївни,
МИГОВИЧА Івана Івановича

Спільний проект із ВЦ «Академія»

Редактор Г. А. Теремко
Технічний редактор Т. І. Семченко
Коректор К. С. Мусієнко
Комп'ютерна верстка В. П. Богуславця

Підписано до друку з оригінал-макета 14.06.2005.

Формат 84×108/32. Папір офс. № 1.
Гарнітура Шкільна. Друк офсетний.

Ум.-друк. арк. 15,96. Ум. фарбовідб. 16,38.

Обл.-вид. арк. 16,7. Зам. № 5-229.

«Академвидав»

04119, м. Київ-119, а/с 37.

Тел./факс: (044) 483-12-11; 456-84-63.

E-mail: academvidav@svitonline.com

Свідоцтво: серія ДК № 1006 від 08.08.2002 р.

ВАТ «Білоцерківська книжкова фабрика»

09117, м. Біла Церква, вул. Леся Курбаса, 4.

Вступ до соціальної роботи

альма-матер



«Академвидав»

Серія «Альма-матер» охоплює підручники, посібники з різноманітних дисциплін для студентів вищих навчальних закладів.

Якщо Ви зацікавлені у співпраці з нами як автор, якщо Вам потрібні наші видання — раді будемо співпрацювати з Вами.

«Академвидав»
04119, Київ-119, а/с 37

Тел./факси:

редакція
483 1924

відділ збуту
456 8463

E-mail:

academvidav@svitonline.com