

ПРОФЕСІЯ СОЦІАЛЬНОГО ПРАЦІВНИКА: ТВОРЧА ТА НАУКОВА СКЛАДОВІ

Постановка проблеми. Професія соціального працівника передбачає виконання фахівцем багатьох ролей та функцій. Це професія, яка вимагає не лише спеціальної професійної підготовки, а й розвитку певних особистісних якостей фахівця, творчого підходу до виконання завдань. Кожен соціальний працівник має унікальні особисті якості, що забезпечують творчу складову його роботи. Соціальний працівник повинен поєднувати свої особисті якості, творчі здібності і зацікавленість у соціальних питаннях із професійними знаннями для того, щоб допомагати клієнтам покращувати своє соціальне функціонування або запобігати виникненню соціальних проблем. Професійна освіта не може цього навчити, хоча вона і може допомогти виявити сильні сторони і розвинути в собі здатність зосередитися на них і застосовувати їх у роботі з клієнтами. Професійна освіта також може дати базові знання, необхідні для ефективної роботи. Єдність творчого підходу людини та наукової основи професії починається в навчальних соціальних програмах, але це діяльність на все життя, адже знання постійно розширюються, а життєві обставини постійно змінюють соціального працівника. Питання професійної підготовки соціальних працівників стали предметом наукових розвідок багатьох дослідників: Д. Хоув, М. Габл, Л. Баррі, Д. Міллер, М. Ламберт, М. Мілдред, М. Сіпорін, К. Гампфрі, К. Беккет, Н. Хорнер, В. Крі, А. Майнард, П. Джордан.

Проте, питання органічного поєднання наукової та творчої складової професії соціального працівника не були ґрунтовно досліджені та потребують подальшого вивчення.

Мета статті: висвітлити творчі та наукові складові професії соціального працівника у їх поєднанні.

Виклад основного матеріалу. *Соціальний працівник як митець.* «Мистецтво – це майстерність, пов'язана із розвит-

ком інтуїтивних здібностей» (словник англійської мови «American Heritage», 2000 р.) [1]. Досить легко знайти успішних помічників, що практично повністю залежать від своїх творчих або інтуїтивних здібностей. Помічники, волонтери і не підготовлені люди, що допомагають, щодня доводять, що навіть без формальної освіти можна бути корисним у найрізноманітніших ситуаціях. І навпаки – нерідко високоосвічені професіонали марно намагаються добре обслуговувати клієнтів, тому що вони не мають необхідних інтуїтивних навичок.

Тож у чому полягає мистецтво соціальної роботи? Це безліч компонентів: мужність і співчуття до людських страждань, здатність побудувати добрі відносини з клієнтом, творчий потенціал, що допомагає подолати перешкоди на шляху до змін, можливість супроводжувати процес змін оптимізмом і енергією; раціональне мислення та судження; відповідні особистісні цінності, а також – формування ефективного професійного стилю.

Мужність та співчуття. Необхідною умовою ефективності соціальної роботи є співчуття соціального працівника. Слово «співчуття» означає «страждання разом з іншими»; це готовність розділити горе з тими, хто його переживає. Хоча багато людей вважають себе здатними до співчуття, важливо відзначити, що більшість людей не в змозі дійсно глибоко співчувати. Насправді, цілком природно прагнути уникати причетності до чужого болю. Соціальний працівник, якому бракує співчуття, найімовірніше, відсторонить себе від проблем клієнта.

Соціальна робота також вимагає мужності, але не в тому сенсі, щоб бути сміливим та відважним, а радше в можливості протистояти щоденним людським стражданням і потрясінням та коригувати руйнівну поведінку людини. День у день, у кожному конкретному випадку соціальний

працівник повинен бути в змозі конструктивно реагувати на людей, які безпосередньо постраждали від хвороби, інвалідності, насильства, зневаження, сексуального насильства, наркоманії, кримінальних злочинів, злиднів, неблагополучного і руйнівного сімейного життя, нерозділеного кохання, самотності, занедбаності та інших видів людських страждань. Крім того, соціальний працівник повинен уміти адекватно реагувати на людей, які прямо або завдали страждань іншим. Він повинен бути в змозі впоратися з іноді жахливими людськими проблемами, не відволікаючись на власні емоційні реакції. З часом людина може розвивати силу духу і мужність, але цього не можна почерпнути з книг або на заняттях. Люди, що розвинули в собі цю мужність, здатні цінувати і поважати навіть тих, хто завдає болю іншим.

Професійні відносини. Соціальному працівникові потрібно увійти в довіру до клієнта, перш ніж останній буде готовим ризикувати та приймати нелегкі рішення, аби щось змінити. Таким чином, найважливішою складовою відносин є професіоналізм, що допомагає людям стати відкритими до змін і брати участь у процесі їх проведення. Позитивні відносини – це передумова ефективної роботи з окремими особами, сім'ями або групами клієнтів, а також з організаціями та громадами. Наскільки важливі ці відносини у процесі допомоги? М. Ламберт [4, 89] проаналізував фактори, які сприяють успішній допомозі, та виділив чотири основні з них:

1. Фактори клієнта (наприклад, наскільки ефективно клієнт бере участь у процесі змін, чи задоволений він тим, що для нього робить спеціаліст, які особисті сильні сторони клієнта і якими ресурсами він може скористатись).

2. Фактори відносин (наприклад, довіра і співпраця між клієнтом і помічником).

3. Фактори прогнозування (наприклад, позитивні очікування клієнта від процесу допомоги).

4. Методичні фактори (наприклад, особливий підхід, що застосований працівником).

Дослідження М. Ламберта показали, що на фактор клієнта припадає 40 відсотків успішності кінцевого результату процесу

допомоги, на фактор відносин – 30 відсотків, фактор прогнозування – 15 відсотків, на методичний фактор – також 15 відсотків. В інших дослідженнях [3, с. 56] не виявлено суттєвих відмінностей в успішності багатьох моделей та підходів, доступних відтепер для професіоналів. Науковці прийшли до висновку, що елементи тієї чи іншої моделі менш важливі, ніж упевненість працівника у тому, що застосування певного підходу призведе до досягнення бажаних змін і тим самим зміцнить довіру клієнта в цьому процесі. З усіх факторів, на які може вплинути соціальний працівник, фактор відносин є найбільш важливим.

Які основні якості успішної допомоги? У багатьох індіанських племен є таке прислів'я: «Якщо ви хочете зрозуміти іншу людину, ви повинні спочатку пройти мило в її мокасінах». Іншими словами, потрібно навчитися «читати» її думки, розуміти переконання і знати життєвий досвід. Але щоб досягти цього, потрібно спочатку відокремити свої власні цінності, ставлення і судження. Ця здатність взяти на себе чужі точки зору відома під назвою «співчуття». Хоча ніхто ніколи не зможе повною мірою оцінити точку зору іншої людини, соціальний працівник повинен прагнути до такого рівня розуміння. Співчуття необхідне, наприклад, щоб зрозуміти страх і гнів скривдженої дружини її можливу любов і турботу про чоловіка, який завдав їй болю; відчуті гнів і провину ображеного батька; труднощі підлітка, що ризикує бути розкритикованим однолітками за виступи в групі; або навіть вислухати розчарування перевантаженого роботою співробітника.

Тепло – це ще одна якість відносин, що поєднує в собі повагу, прийняття, та інтерес до благополуччя інших. Тим не менше, тепло – це набагато більше, ніж просто слова «мені не байдуже», хоча час від часу і це дуже важливо. Тепло передається в багатьох формах спілкування, від підбадьорення посмішкою до пропозиції конкретної і відчутної допомоги. Тепло є дуже індивідуальною якістю, що виражається по-різному у кожній людині, але спільною для всіх ознакою тепла є доброзичливе ставлення і відсутність осуду.

Креативність. Творче мислення характеризується інтеграцією різноманіт-

них фактів та інформації, що сприяє формуванню виняткових ідей. Творчість грає важливу роль у соціальній роботі, тому що ситуація кожного клієнта є унікальною і постійно змінюється. Цю унікальність не можна досягнути за допомогою раціональних відповідей на питання у складних життєвих ситуаціях людини.

Фахівець із хорошою уявою може знайти чимало способів розв'язання проблеми, у той час як людина, позбавлена уяви, бачить тільки один або два варіанти, а можливо, взагалі жодного. Наприклад, соціальному працівникові потрібно знайти творчий підхід до тлумачення та реалізації стратегій агентства. Стратегії створюються для того, щоб надавати допомогу типовому клієнтові, але люди бувають досить різні. Хоча соціальний працівник не може етично (або юридично) проігнорувати або порушити стратегію агентства, він повинен знайти способи пристосуватися до неї для задоволення унікальних потреб клієнта. Фахівець, що тлумачить суть стратегії у буквальному розумінні, просто не в змозі змусити систему працювати для багатьох клієнтів.

Оптимізм та позитивна енергія. Бажання і мотивація клієнта до роботи над змінами, коли перспектива зміни викликає біль та тривогу, часто є відображенням здатності соціального працівника переконати клієнта у тому, що вони разом (фахівець і клієнт) можуть поліпшити ситуацію. Оптимізм та позитивна енергія – це два провідні чинники соціального працівника, які підтримують та покращують мотивацію клієнта. Оптимізм – це віра в доброту людей та в те, що вони можуть змінитися на краще і будуть готові співпрацювати з іншими людьми заради загального добробуту. Як правило, клієнти не можуть знайти шляхи розв'язання своїх питань або не звертаються за кваліфікованою допомогою.

Енергія – це здатність продовжувати хід дії, отримати результати і оговтуватися від помилок і невдач. Енергія соціального працівника необхідна для активації клієнта і протидії його ваганням. Готовність працівника приділити час і зусилля процесів змін може мотивувати клієнтів брати участь у цій діяльності. Однак спеціаліст повинен бути обережним, щоб уникати розвитку хибного або фальшивого оптимізму.

Особистісні цінності. Існує чимало причин вибору професії соціального працівника, але мотив майже завжди залишається незмінним – це турбота про інших і бажання зробити світ кращим. Тим не менше, важливо пам'ятати, що коли людина стає активатором змін, вона формує своє уявлення про те, що є бажаним і хорошим для життя людей. Іншими словами, соціальні працівники, як і всі люди, мають особистісні цінності. Цінність – це постійна перевага, що впливає на рішення й дії людини і ґрунтується на її найглибших переконаннях і зобов'язаннях. Цінності – це наші фундаментальні вірування про те, як усе має бути і що є правильним.

Дилема виникає тоді, коли виявляється різниця в думках з приводу того, що «правильно». Те, що соціальний працівник вважає правильним рішенням або кращим планом дій, може відрізнитися від думок клієнта, і обидві точки зору можуть відрізнитися від тих, які санкціонує агентство, у якому працює соціальний працівник. Чи було б «правильно», наприклад, заохочувати мати-одиначку працювати, якщо робота викликає необхідність розміщення її маленьких дітей у дитячому садку? Чи було б «правильно» порекомендувати жінці лікарню, де можна зробити аборт? Чи було б «правильно» відрізати від подальшої фінансової допомоги клієнта, що порушив правило агентства, не задекларувавши прибутки, отримані від тимчасової роботи? Чи було б «правильно» змушувати безхатьків проживати в притулку проти їхньої волі? Хто правий? Чиїх цінностей слід дотримуватися?

Ураховуючи те, що цінності однієї людини не можуть бути абсолютним взірцем для всіх, чи доречно очікувати, що клієнт обирає те, що соціальний працівник або його агентство вважає за потрібне? Логічно було б відповісти «ні», але багато клієнтів відчували б певний тиск, щоб погодитися з тим, що пропонує агентство або соціальний працівник. Якщо соціальний працівник застосовує принцип максимізації самовизначення клієнтів, він повинен дозволити клієнтам приймати рішення і досягати результатів, які вони вважають найбільш бажаними. І крім загальноприйнятих цінностей та загальноновизнаних моральних принципів, соціальний працівник повинен дбати

про самовизначення клієнта, а не слідувати особистим переконанням і цінностям.

Це не означає, що соціальний працівник завжди повинен залишатися нейтральним щодо поведінки або рішень клієнта, які є соціально безвідповідальними, саморуйнівними або шкідливими для інших. Соціальний працівник не надає ефективної допомоги, якщо він уникає обговорення моральних і етичних питань, безпосередньо пов'язаних із проблемами клієнта. Закони, основні моральні принципи і навіть правила ввічливості мають значення. Вони є невід'ємною частиною нашої соціальної структури і важливим аспектом соціального функціонування клієнта. Однак, коли такі питання обговорюються, необхідно поважати точку зору клієнта.

Бажано, щоб особисті цінності соціального працівника збігалися із цінностями його професії. Якщо ці дві системи цінностей перебувають у конфлікті, слід очікувати один з таких наслідків: (1) соціальний працівник буде професійним, але відсутність справжньої, непідробної відданості своїй професії буде очевидною для клієнтів і колег, або (2) працівник буде нехтувати цінностями професії і допомагатиме клієнтам виключно на основі особистих переконань. В обох випадках і клієнт, і агентство, у якому працює цей фахівець, не отримають користі від такої роботи. Якими цінностями повинна керуватися професійна соціальна робота? Національна асоціація соціальних працівників [6] ґрунтується на шести основних цінностях цієї професії:

1. *Обслуговування*. Основна мета соціальної роботи – допомога клієнтам розв'язувати питання соціального функціонування. Зобов'язання обслуговувати клієнтів має пріоритет над власними інтересами фахівця.

2. *Соціальна справедливість*. Оскільки соціальні працівники прагнуть змінити несправедливі соціальні умови, вони особливо чутливі до найбільш вразливих верств населення (тобто тих осіб і груп, які зазнали скрути, дискримінації та інших форм несправедливості). При цьому соціальні працівники сприяють покращенню суспільного усвідомлення наслідків такого пригнічення і заохоченню розуміння всієї величч людського розмаїття.

3. *Гідність і цінність людини* (і суспільства). Соціальні працівники схильні розглядати кожного клієнта як людину з цінностями, а отже, ставитися до клієнта з повагою, навіть якщо він, можливо, завдавав шкоди собі та іншим. У той же час соціальні працівники прагнуть до поліпшення соціальних умов та розв'язання конфліктів між клієнтами і суспільством у цілому.

4. *Важливість людських взаємин*. Соціальні працівники розуміють, що взаємини мають вирішальне значення для розвитку потенціалу особистості, а також для успішного процесу допомоги окремим особам, сім'ям, групам, організаціям або громадам. Крім того, клієнти не бажають ризикувати змінами, якщо вони не є справжніми партнерами у процесі надання допомоги, не відчують підтримку у професійних відносинах із соціальним працівником і не контролюють процес проведення змін.

5. *Цілісність*. Взаємини не можуть бути міцними, якщо клієнт не довіряє соціальному працівникові, не вважає його чесним і не вірить, що він поважає права клієнтів на недоторканність приватного життя. Крім того, фахівці зобов'язані гарантувати, що будь-яке агентство, що надає допомогу клієнтам, обслуговує їх професійно та належним чином, а також забезпечує збереження конфіденційності особистої інформації, яку вони надають.

6. *Компетенція*. Соціальні працівники покликані використовувати свої кращі знання та вміння у процесі допомоги. Вони зобов'язані працювати у своїх галузях (тобто, соціальній сфері), щоб здобути найкращі знання і сформувати навички, пов'язані із практичними ситуаціями (наприклад, науково-дослідна робота), а також – поглиблювати професійні знання.

Жодне з цих понять не є унікальним для соціальної роботи, але результат комплексного поєднання багатьох із них відрізняє соціальну роботу від інших професій.

Професійний стиль. Зрештою, соціальний працівник є активатором змін. І кожен фахівець має свій неповторний стиль роботи. М. Сіпорін [7, с. 257] вважає, що особистість соціального працівника, його майстерність та артистизм у застосуванні знань і вмінь формуються за допомогою



професійного і особистого стилю. Стиль людини може реалізуватись і полегшити процес допомоги або ж завершити його. Професійний стиль повинен бути відповідним до ситуації, обслуговуваних клієнтів та вимог агентства. Наприклад, фахівець може одягатися простіше при роботі з дітьми та сім'ями, але більш офіційно – при появі у суді задля розгляду справ клієнтів.

Стиль соціального працівника проявляється у тому, як він гармонізує індивідуальність із поведінкою, необхідною для роботи. В основі професійної соціалізації є тиск з метою підпорядкування. Необхідність узгодження очікувань від професії, агентства і клієнтів та власної індивідуальності є проблемою для кожного соціального працівника. Спеціаліст повинен запитувати себе: «Як далеко я готовий піти на компроміс зі своєю індивідуальністю і особистими перевагами, щоб обслуговувати своїх клієнтів і відповідати очікуванням агентства?». І допоки клієнти, які обслуговуються належним чином, не відчужені і не зневажені, соціальний працівник має свободу дій. Дійсно, професія збагачується різноманітними стилями.

Соціальний працівник як учений. Соціальні працівники повинні як дослухатися свого серця, водночас і покладатися на розум при взаємодії з клієнтами та наданні допомоги. З художніми здібностями, взятими за основу, соціальний працівник формує професійні навички, спираючись на наявні знання про своїх клієнтів і найбільш ефективні методи допомоги. *Практичні знання* – це одна з форм знань, заснованих на особистих спостереженнях працівника і колективному досвіді декількох поколінь фахівців, які неофіційно діляться своїм розумінням із колегами. Найімовірніше, спеціалісти також будуть використовувати перевірені знання (тобто, науку). Наука – це «виявлення, опис, експериментальні дослідження теоретичних пояснень і явищ» (словник американської спадщини англійської мови, 2000 р.) Як і інші професії, соціальна робота прагне розширити та поглибити наукові знання своїх працівників.

Науковий метод є найбільш уживаним підходом вивчення явищ і підвищення рівня компетентності в західних країнах. Він включає в себе ретельне визначення та виділення завдань, точне визначення всіх

понять і термінології, формулювання гіпотез, що підлягають випробуванню, відбір зразків та встановлення протоколів для збору даних, використання контрольних та експериментальних груп для порівняння, застосування достовірних і надійних інструментів вимірювання, і, нарешті, ретельної перевірки досліджень колегами-професіоналами, щоб повторити дослідження і підтвердити або спростувати висновки. Хоча використання наукового методу – це не єдине джерело знань, воно допомагає звести до мінімуму помилки в судженнях, викликані упередженістю та суб'єктивністю.

Застосування наукового методу є нелегким у соціальній роботі, оскільки багато проблем, з якими мають справу соціальні працівники, не можуть бути легко визначені, конфіденційність клієнта забороняє деякі дослідження, та для чіткого порівняння й аналізу бракує ідентичних ситуацій клієнтів. Крім того, з етичних міркувань, соціальні працівники та установи не можуть направляти вразливих клієнтів і тих, хто перебуває у групі ризику (наприклад, потерпілу дитину), у групу без лікування та контролю. Можливе застосування методик роботи в одному напрямку, відносно ефективним може бути проектування двох або більше інтервенцій, але рідко можна досягти успіху, якщо взагалі нічого не робити.

З етичних міркувань, соціальна робота ніколи не може і не повинна бути цілком науковою дисципліною. Досвід, цінності і вірування певно сприятимуть ефективності роботи соціального працівника. Тим не менше, спеціаліст повинен прагнути до наукового мислення. Соціальна робота не є наукою тією ж мірою, як, наприклад, фізика, ботаніка чи хімія. Проте можна сказати, що вона є науковою завдяки тому, що вона:

- збирає, організовує та аналізує дані, що описують соціальне функціонування людей;
- використовує свої дослідження, досвід і формальне вивчення, щоб створювати нові методи, формулювати нові керівні принципи роботи і розробляти нові програми і стратегії;
- використовує дані за основу для розробки пропозицій і концептуальних

основ, якими керуються при виборі інтервенцій;

- об'єктивно розглядає свої інтервенції і їх вплив на соціальне функціонування людей;

- критично оцінює ідеї, дослідження і практики, описані іншими у професії.

Оскільки соціальна робота є і науковою галуззю, вона повинна розглядатися як прикладна наука, а не просто наука. І, як і багато інших фахівців, соціальний працівник є більше технологом, ніж ученим. Наприклад, як технолог, лікар застосовує досягнення, засновані на біологічних науках, а інженер-механік використовує знання з фізики. Соціальний працівник, подібно до технолога, спирається на знання, отримані із соціальних і поведінкових наук. Основне завдання вченого – зрозуміти, а технолога – забезпечити певні типи змін.

Щоб допомогти клієнтам із проблемами соціального функціонування, соціальним працівникам потрібні знання про соціальні явища (наприклад, особи, сім'ї, групи, організації або спільноти), з якими вони працюватимуть. Оскільки ці фахівці також переймаються соціальним оточенням людей, вони повинні бути інформовані про соціальні умови у суспільствах, агентствах і службах соціальної допомоги. І оскільки ці фахівці представляють одну з декількох професій з надання допомоги, вони повинні мати знання про соціальну роботу і ефективні підходи інтервенцій, що застосовуються на практиці.

Знання соціальних явищ. Ураховуючи акцент професії соціального працівника на соціальному функціонуванні, ці спеціалісти переймаються проблемами взаємодій між людьми, та між людьми і системами, які забезпечують соціальні програми.

Крім розуміння взаємопов'язаності різних рівнів систем і ситуацій, з якими має справу у роботі соціальний працівник, спеціаліст повинен розуміти окрему особистість, для якої має важливе значення знання фізичного і психологічного розвитку (як нормальні, так і ненормальні показники функціонування). Соціальний працівник повинен також розуміти сім'ї та інші колективи. Родина вже давно стала домінуючою сферою роботи для соціальних працівників,

і знання сімейної динаміки є критично важливим. Із розширенням нетрадиційних сімейних структур розуміння моделей альтернативної близькості стало особливо важливим. Крім того, значна частина роботи проводиться у малих групах, включаючи групи підтримки, терапевтичні групи і комітети. Таким чином, соціальний працівник повинен розуміти поведінку і процеси у малих групах.

Більшість видів соціальної роботи проходить під егідою формальної організації, такої як соціальна установа, школа, лікарня або виправний заклад. Соціальний працівник повинен розуміти, як клієнти та інші члени громади розглядають ці організації і як на людей впливають дії цих організацій. Для ефективної роботи в агентстві або програмі соціальний працівник повинен розуміти організаційний розвиток, структуру, методи роботи і комунікаційні методи. Дійсно, фахівець повинен добре знати людей і організації, з якими він працює.

Спеціаліст повинен також розуміти культурні та релігійні відмінності і особисті та соціальні питання, пов'язані з етнічною ідентичністю, міжкультурною взаємодією і впливом расизму та дискримінації. Так як люди перебувають під впливом оточення та суспільства, у якому вони живуть, соціальний працівник повинен бути ознайомлений із, наприклад, теорією прийняття рішень, групового конфлікту і зміни суспільства на додаток до переконань і поглядів спільноти, пов'язаних з етнічними, расовими відносинами, гендерними ролями, старінням, сексуальною орієнтацією і особливими потребами людей.

Знання соціальних умов і соціальних проблем. Соціальні працівники повинні не тільки розуміти проблеми, зазвичай доведені до їх відома соціальними установами, але й знати, як людські проблеми (наприклад, підліткова злочинність, виховання дітей неповнолітніми, незакінчення навчання, бідність, безробіття, наркоманія та насильство в сім'ї) переплітаються разом. Взаємопов'язаність людських проблем є неминучим фактом.

За основу для розв'язання соціальних проблем соціальний працівник повинен брати фактори, що впливають на загальну якість життя на нашій планеті. Деякі з них – це чисте повітря і вода, безпека і достатня

кількість продовольства та енергії, можливість працевлаштування, світові політичні та економічні умови, що підтримують особисту свободу та соціальну справедливість, використання технологій для покращення людського добробуту, успіхи у боротьбі з інфекційними захворюваннями і суспільство, вільне від расової ненависті і війни. Коротше кажучи, свідомий соціальний працівник має широкий світогляд. Соціальна робота та відповідні соціальні програми та послуги особливо схильні до впливу умов на національному або регіональному рівні. У Сполучених Штатах Америки, наприклад, соціальний працівник повинен розуміти переконання, цінності та організацію американського суспільства і його урядові, політичні і економічні системи.

Коли соціальні умови сприймаються як шкідливі або загрозливі для людей чи суспільства, може бути сформульована соціальна стратегія і створена програма з надання допомоги постраждалим. По суті, соціальна стратегія являє собою набір правових принципів, зазвичай підтриманих державою, що керує розподілом благ і можливостей або регулює поведінку людей. Існують стратегічні основи, пов'язані з такими сферами, як охорона здоров'я, психічні захворювання, злочинність, охорона дітей, освіта, інвалідність, старіння, бідність, безробіття і так далі. Соціальні працівники повинні бути ознайомлені зі стратегією, що найбільш сильно впливає на програми, завдяки яким вони працюють, і розуміти, як ця стратегія впливає на клієнтів, що обслуговуються цими програмами.

Соціальні програми складаються із трьох основних елементів: організаційна структура, пільги або послуги, а також постачальники послуг. Соціальні програми повинні реалізуватися через певні форми організації чи установи. Незалежно від того, які послуги або пільги надаються, повинна існувати організаційна та адміністративна структура, яка визначає, хто має право на ці послуги, як їх реалізувати, хто все забезпечить, і які витрати є прийнятними. Таким чином, соціальні працівники повинні бути інформовані про фінансові, адміністративні та організаційні аспекти надання послуг. Пільги та послуги, що надаються у соціальній програмі, можуть бути у формі соціального забезпечення,

соціальних послуг або соціальної дії. Соціальний працівник повинен знати програми, пропонувані його агентством, а також ті, що надаються установами, до яких клієнти можуть бути направлені.

Зрештою, соціальні програми потребують постачальників, тобто людей, що перебувають у безпосередньому контакті з клієнтом, або споживачем послуг та пільг. Провайдерами можуть бути добровольці, але найчастіше – це платні професіонали. Соціальна робота є лише однією з професій, які надають послуги та пільги. Педагоги, психологи, лікарі, медсестри і інші спеціалісти надають широкий спектр людських послуг. У кожного є своя сфера діяльності, але де в чому вони збігаються (схожі). Розуміння компетенції кожної професії, а також динаміки спільної роботи та співпраці на міжпрофесійному рівні має важливе значення для створення бази знань соціального працівника.

Знання професії соціального працівника. Соціальний працівник повинен розуміти функції своєї професії в суспільстві і її переваги, а також пам'ятати про відповідальність, якої вона вимагає. Коли суспільство надає право професії надавати конкретні послуги, які входять до сфери її діяльності, по суті, ця професія монополює визначає вимоги до своїх членів. У свою чергу, професія контролює діяльність своїх працівників, щоб захистити населення від згубного впливу монополії. Соціальні працівники неоднозначно ставляться до такого контролю. Вони приділили значні зусилля формуванню бази знань, створенню професійних організацій, визначенню меж своєї сфери діяльності, формулюванню критеріїв визначення кваліфікованих спеціалістів, а також проведенню низки інших заходів щодо визнання важливості професії соціального працівника. У той же час їм була не до вподоби елітарність, що характеризує будь-яку професію, вони намагалися розв'язати конфлікт між якісним обслуговуванням клієнтів і підтримкою доступу до професії для якомога більшого числа людей.

Підтримка рівноваги між відкритістю і чіткими стандартами визнання професійного соціального працівника змінюється з плином часу. На сьогодні, робота соціально-

го працівника розпочинається з отримання ступеня бакалавра або магістра з програми соціальної роботи, акредитованої Радою освіти з соціальної роботи. Щоб здобути більш спеціалізований рівень визнання, потрібно набратися досвіду, бо саме завдяки здобутому відповідному рівневі знань і компетенції фахівець може отримати один або кілька спеціалізованих кваліфікаційних документів через Національну асоціацію соціальних працівників. Крім того, існують певні форми ліцензування, принаймні на деякі види соціальної роботи.

Тісно пов'язане із професійним визнанням дотримання етичних принципів професії соціального працівника. Фахівці повинні бути як компетентними, так і етичними у своїй роботі, якщо вони розраховують на підтримку і довіру суспільства. Таким чином, дуже важливо, щоб соціальний працівник володів глибоким розумінням моральних принципів. Етика переймається тим, що є правильним з моральної точки зору або кваліфікованим у професійній діяльності. Чи не найважливішим документом для соціального працівника є Етичний Кодекс Національної асоціації соціальних працівників [6]. Коли соціальний працівник вступає у вищезгадану асоціацію, він зобов'язується дотримуватись етичного кодексу професії. Асоціація використовує Кодекс як стандарт для визначення наявності підґрунтя неетичних дій. Якщо певного працівника звинувачують у порушенні Кодексу, місцевий і Національний комітет Асоціації може розглянути скаргу і, можливо, застосувати санкції до порушника.

У такій професії, як соціальна робота, неможливо відокремити теорію від практики чи поняття від дії. Фактично, ця робота – це процес використання знань і застосування теорії для того, щоб домогтися конкретних змін. Робота без теоретичного підґрунтя є досить обмеженою, а теорія без практики, як правило, просто цікава і часто не має ніякого значення. Багато теорій, моделей та перспектив, що згадуються в літературі, можуть розглядатись як концептуальні основи. Концептуальна основа складається з узгодженого набору понять, переконань, цінностей, пропозицій, припущень, гіпотез і принципів. Така основа може розглядатися

як сукупність понять, які допомагають зрозуміти людей та їхні функції, а також те, – як вони змінюються. Ці основи є важливими завдяки своїй практичній цінності, а саме:

- вони забезпечують структуру для аналізу складних і часто дуже емоційних проблем і ситуацій людини;
- вони поєднують інформацію, переконання і припущення в осмислене ціле;
- вони дають підстави для дій і прийняття рішень;
- вони забезпечують систематичний, впорядкований, і передбачуваний підхід до роботи з людьми;
- вони полегшують спілкування між професіоналами.

Соціальні працівники використовують різні теорії, моделі і перспективи. І хоча ці терміни мають дещо різний сенс, їх часто сукупно називають теорією. Тим не менше, корисно було б розрізнити деякі відмінності у цих концептуальних основах (див. рис. 1). Девід Хоу [2, с.166] пояснює, що існують теорії соціальної роботи та теорії для соціальної роботи. Перші акцентують увагу на професії і соціальному працівникові, пояснюють її мету, сферу діяльності і характер у суспільстві. Вони описують те, що являє собою професія, чому і як вона функціонує. А другі – зосереджені на наданні допомоги клієнтам. Вони пояснюють поведінку людини, соціальне середовище, те, як відбуваються зміни і як соціальний працівник може сприяти змінам, щоб допомогти клієнтам.

У своїй роботі соціальні працівники використовують теорії-орієнтири та практичні основи. М. Маїлік [5, с. 145] показує, що теорії-орієнтири описують поведінку, та пояснюють, як і чому виникають певні проблеми.

Вони забезпечують важливі фонові знання, зазвичай запозичені з інших дисциплін, таких як біологія, психологія, соціологія, економіка, культурна антропологія тощо. Приклади вбирають у себе різні теорії, пов'язані з розвитком людини, особистості, систем сім'ї, соціалізації, організаційної роботи і політичної влади, а також теорії пов'язані з конкретними видами проблем, такими як бідність, насильство в сім'ї, психічне захворювання, підліткова вагітність, злочинність і расова дискримінація.

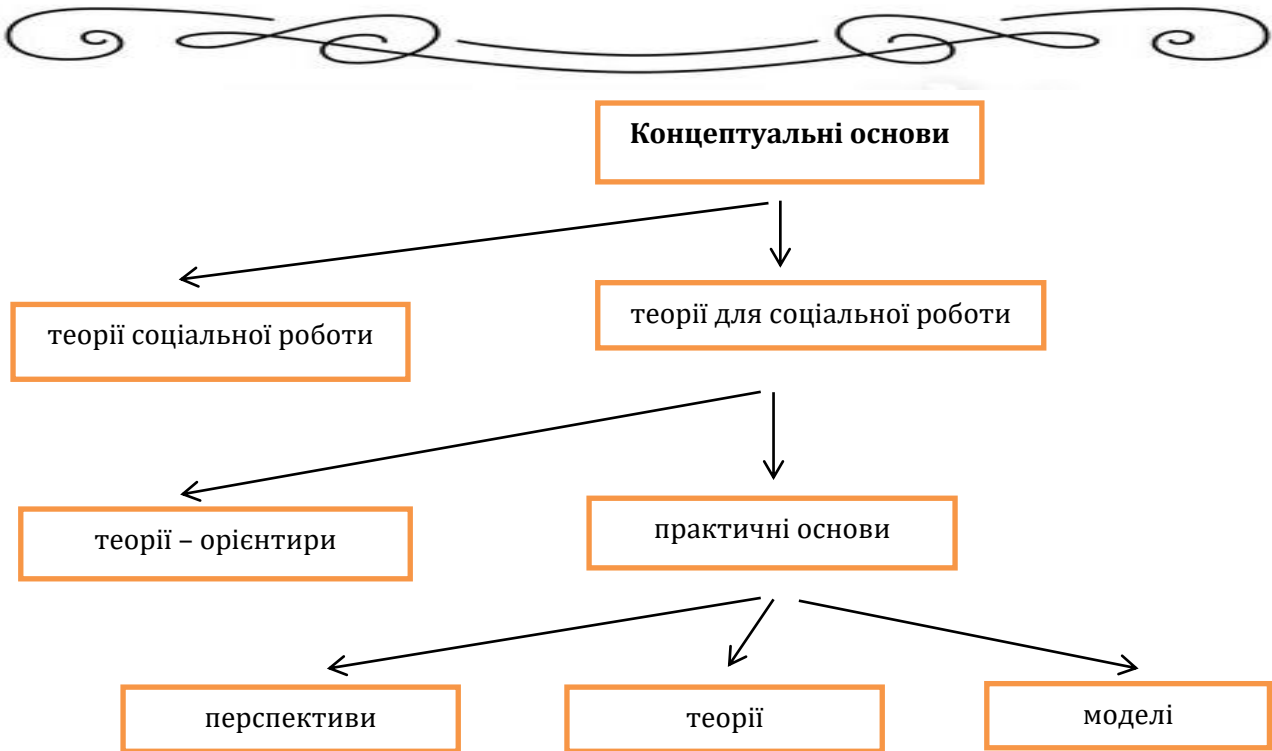


Рис. 1. Типи концептуальних основ

Теорії-орієнтири самі по собі дають мало вказівок про те, як домогтися змін. Для цього треба звертатися до практичних основ, яких існує три типи: перспективи, теорії і моделі.

Перспектива – це особливий спосіб розгляду практики. Це – концептуальна лінза, крізь яку досліджують соціальне функціонування. Вона пропонує досить широкий спектр розв’язань практичних ситуацій. Як і об’єktiv камери, перспектива зосереджує погляд на певній функції. Перспектива екосистем зазвичай використовується при оцінці відносин між людьми і навколишнім середовищем. Загальна перспектива фокусує увагу працівника на важливості виконання кількох ролей у роботі і можливості різних рівнів інтервенції. Інші перспективи, такі як феміністська і етнічна, нагадують працівникові про особливі проблеми певних груп у суспільстві.

Другий тип основи, практична теорія, пропонує як пояснення певної поведінки або ситуації, так і консультування про те, як її можна змінити. Практична теорія є посібником для досягнення певного типу змін. Більшість практичних теорій закорінені в одній або декількох теоріях-орієнтирах. Як приклад, можна назвати психосоціальну терапію, яка базується насамперед на психодинамічній теорії та

его-психології. Ще одним прикладом є поведінкова терапія, що походить від психології навчання. Варто розрізняти теорію і модель. Практична модель являє собою набір понять і принципів, що використовуються для управління діяльністю інтервенції. Тим не менше, на відміну від теорії, модель не прив’язана до певного пояснення поведінки. Наприклад, кризова інтервенція розглядається як модель, а не теорія, тому що вона не спирається лише на пояснення кризових ситуацій. З тієї ж причини практика, орієнтована на завдання, називається моделлю. Найчастіше модель побудована на досвіді і експериментах, а не теорії людської поведінки.

Термін «модель» також використовується при посиланні на концептуальну основу, запозичену з однієї сфери і застосовану в іншій. Наприклад, коли хтось обирає підхід до змін на основі медичної моделі, він чи вона описує таку практичну діяльність, що використовується в медицині, розглядає працівника як експерта і авторитетну постать, проводить ретельний збір та класифікацію даних (навчання), застосовує системи.

Соціальні працівники рідко використовують лише одну теорію-орієнтир або одну практичну основу. Скоріше за все, більшість соціальних працівників користуються різними теоріями-орієнтирами і набором сумісних і взаємодоповнюваних перспектив, теорій і



моделей. Таку комбінацію можна назвати *теоретичною системою критеріїв* або *теоретичною орієнтацією*. Соціальні працівники використовують багато методик і рекомендацій, незалежно від перспективи, теорії, або моделі. Методика являє собою набір дій, наспрямованих на досягнення конкретного результату. Хоча система критеріїв працівника може вимагати вибору конкретних методик, то вони, здебільшого, є не залежними від окремих теорій. А рекомендації, як правило, зазначають, що бажано зробити, а чого слід уникнути.

Висновки. Отже, для ефективної роботи соціальний працівник використовує поєднання мистецтва і науки. Слід визнати, що фахівець вносить певні нематеріальні активи у свою роботу – мистецтво побудови відносин, творче мислення, співчуття і мужність, оптимізм та енергію, раціональні думки та відповідні цінності; і це впливає як на процес, так і на результат. У той же час соціальний працівник повинен поєднувати свої художні здібності зі знанням професії та науково - технічної бази. Без мистецтва база знань не має великого значення. Але мистецтво має обмежену ефективність, якщо воно не підкріплене знаннями. Соціальний працівник поєднує свою артистичну майстерність та наукові знання на практиці.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. American Heritage Dictionary of the English Language, 4th ed. Boston: Houghton Mifflin, 2000. – 876 p.
2. Howe, David. An Introduction to Social Work Theory. Hants, England: Wildwood House, 1987. – 348 p.
3. Hubble, Mark A., Barry L. Duncan, and Scott D. Miller. The Heart and Soul of Change: What Works in Therapy. Washington, DC: American Psychological Association, 1999. – 653 p.
4. Lambert, Michael J. «Implications of Outcome Research for Psychotherapy Integration» In Handbook of Psychotherapy Integration, edited by John C. Norcross and Marvin R. Goldstein. New York: Basic Books. 1992. – 325 p.
5. Mailick, Mildred. «Social Work Practice with Adolescents: Theoretical Saturation» In Serious Play: Creativity and Innovation in Social Work, edited by Harold Weissman. Silver Spring, MD: NASW. 1990. – 298 p.
6. National Association of Social Workers. NASW Code of Ethics. Washington. DC: NASW. 1999. - 54 p.
7. Siporin, Max. «The Social Worker's Style» Clinical Social Work Journal 21 (Fall 1993): 257-270