

ДЕРЖАВНИЙ ВИЩИЙ НАВЧАЛЬНИЙ ЗАКЛАД
«ЗАПОРІЗЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ»
МІНІСТЕРСТВА ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ

ВСТУП ДО СОЦІАЛЬНОЇ РОБОТИ

Навчальний посібник
для студентів освітньо-кваліфікаційного рівня «бакалавр»
напряму підготовки «Соціальна робота»

За загальною редакцією
доктора філософських наук, доцента
Т. І. Бутченка
та доктора філософських наук, професора
А. О. Ярошенко

Затверджено
Вченою радою ЗНУ
Протокол № 9
від 29.04.2014 р.

Запоріжжя
2014

УДК: 364.442.2 (075.8)

ББК: С 55.86 я 73

Авторський колектив:

Бутченко Т.І. – д.філос.н., доц. – заг. редакція, передмова, тема І;
Ярошенко А.О., д.філос.н., проф., – заг. редакція, тема VI (разом зі
Скворцем В.О.); Бойко Г.В. – к.психол.н., доц. – теми II, III; Хапілова В.П. –
к.психол.н., доц. – тема IV; Калашник Н.С., к.пед.н., Мірошніченко Г.О.,
к.політ.н., доц. – тема V; Скворець В.О., д.філос.н. – тема VI (разом з
Ярошенко А.О.); Маловічко О.В., к.філос.н. – тема VII; Масюк О.П.,
к.філос.н., доц. – тема VIII; Маліновська О.С., к.філос.н. – тема IX.

Вступ до соціальної роботи : навчальний посібник / За заг. ред.
Т. І. Бутченка та А. О. Ярошенко. – Запоріжжя : КСК-Альянс, 2014. – 120 с.

ISBN 978-617-7019-13-7

Навчальний посібник підготовлений викладачами Запорізького національного університету та Національного педагогічного університету ім. М. П. Драгоманова. Він спрямований на формування підґрунтя для цілісного освоєння професійно-орієнтованих дисциплін за напрямом «Соціальна робота». Для цього висвітлюються питання сутності фахової діяльності соціального працівника та її специфіки в різних сферах суспільного життя, теоретичні моделі підтримки соціальної суб'єктності людини, деонтологічні, правові, політичні, технологічні, управлінські та освітні аспекти соціальної роботи.

Видання призначається для студентів освітньо-кваліфікаційного рівня «бакалавр» напряму підготовки «Соціальна робота».

УДК: 364.442.2 (075.8)

ББК: С 55.86 я 73

ISBN 978-617-7019-13-7

© КСК-Альянс, 2014

© Бутченко Т.І., 2014

ЗМІСТ

Передмова	5
Тема 1. Соціальна робота як багатомірна діяльність.....	7
1. Сутність соціальної роботи	7
2. Соціальна робота в економічній сфері.....	8
3. Соціальна робота в соціальній сфері.....	10
4. Соціальна робота в політичній сфері	13
5. Соціальна робота в духовній сфері	14
Тема 2. Психологічні моделі соціальної роботи	19
1. Психодинамічна модель соціальної роботи	19
2. Біхевіористична модель соціальної роботи.....	20
3. Когнітивна модель соціальної роботи	22
4. Гуманістична модель соціальної роботи	23
5. Екзистенційна модель соціальної роботи.....	24
Тема 3. Соціологічні моделі соціальної роботи	27
1. Системна модель соціальної роботи	27
2. Екологічна модель соціальної роботи.....	28
3. Використання у соціальній роботі теорії ролей.....	30
4. Соціально-радикальна модель соціальної роботи	30
Тема 4. Деонтологія в соціальній роботі.....	34
1. Поняття «деонтологія соціальної роботи»	34
2. Етика соціальної роботи: складові, принципи та норми.....	36
3. Професійно-етичні вимоги до соціального працівника	38
4. Модель ділового стилю спілкування соціального працівника.....	41
5. Модель належної поведінки соціального працівника у конфліктній ситуації	43
Тема 5. Правове забезпечення соціальної роботи.....	48
1. Міжнародне нормативно-правове підґрунтя соціальної роботи.....	48
2. Система нормативно-правового регулювання соціальної роботи в Україні	50
3. Правовий статус соціального працівника за законодавством України	52
Тема 6. Політичні засади соціальної роботи.....	58
1. Поняття «соціальна держава» і «соціальна політика»	58
2. Соціальна робота в різних політичних моделях	61
3. Політика, орієнтована на життєустрій народу, як запорука ефективної соціальної роботи	63

Тема 7. Технології соціальної роботи	71
1. Технології соціальної роботи: поняття, функції та класифікація	71
2. Діагностика як технологія соціальної роботи	73
3. Консультування як технологія соціальної роботи	74
4. Профілактика як технологія соціальної роботи	75
5. Реабілітація та адаптація як технології соціальної роботи	76
6. Терапія як технологія соціальної роботи	78
Тема 8. Менеджмент соціальної роботи	81
1. Поняття «менеджмент соціальної роботи»	81
2. Типологія менеджменту соціальної роботи	85
3. Формування ринку соціальних послуг	89
Тема 9. Професійна освіта соціальних працівників	97
1. Вітчизняна професійна освіта соціальних працівників: рівні, зміст, моделі	97
2. Проблемні питання професійної освіти соціальних працівників в Україні	99
3. Міжнародний досвід професійної підготовки соціальних працівників	102
Глосарій	110
Список рекомендованої літератури	118

ПЕРЕДМОВА

Фахова соціальна робота вкрай потрібна чисельним верствам українських громадян, які внаслідок багатьох соціальних негараздів опинилися у складних життєвих ситуаціях. Професійна і віддана підтримка цих людей забезпечує відновлення капіталу громадянськості і довіри в суспільстві, тим самим, створюючи передумови для його успішного соціально-економічного розвитку. Зрештою соціальна робота виступає акумулятором позитивної енергії колективних солідарних дій, у такий спосіб, сприяючи поступальному соціальному розвитку всієї країни. Запорукою виконання цієї місії є комплексна професійна освіта соціальних працівників, що відповідає системній природі фахової діяльності з активізації та відновлення суб'єктності людини в економічній, соціальній, політичній і духовній сферах.

Сподіваємося, що формуванню такої освіти буде сприяти представлений навчальний посібник, *мета якого полягає у забезпеченні теоретичної бази для цілісного освоєння таких фахових дисциплін у рамках спеціальності «Соціальна робота»* як «Вступ до спеціальності», «Теорія соціальної роботи», «Деонтологія», «Галузеве законодавство в соціальній роботі», «Соціальна політика в Україні», «Менеджмент соціального забезпечення», «Технології соціальної роботи» та ін. Для досягнення цієї мети автори навчального посібника ставили перед собою такі завдання:

- по-перше, сприяти розкриттю сутності соціальної роботи, розумінню її місця і ролі у системі соціального відтворення людини у провідних сферах суспільної життєдіяльності;
- по-друге, забезпечити оволодіння основними психологічними і соціологічними теоретичними моделями соціальної роботи;
- по-третє, допомогти формуванню деонтологічних засад професійно-етичної культури соціальних працівників з урахуванням її особливостей в комунікативних і конфліктних ситуаціях;
- по-четверте, зорієнтувати студентів на вивчення специфіки міжнародного і національного правового забезпечення професійної діяльності соціальних працівників;
- по-п'яте, спрямувати студентів на засвоєння політичних засад соціальної роботи;
- по-шосте, забезпечити оволодіння основними технологіями соціальної підтримки людей у складних життєвих ситуаціях;
- по-сьоме, сприяти формуванню цілісних уявлень про менеджмент соціальної роботи та специфіку організації соціальних служб у ринкових умовах;
- по-восьме, надати цілісне уявлення про здобутки і проблемні питання процесу становлення вітчизняної системи професійної освіти соціальних працівників та відповідний міжнародний досвід;

– по-дев'яте, стимулювати самостійну роботу студентів, надавши допомогу у підготовці до семінарських занять, написання рефератів та складення екзамена із курсу «Вступ до спеціальності та інформаційна культура студента» для студентів спеціальності «Соціальна робота».

Виходячи із зазначеного, навчальний посібник включає виклад основних тем курсу, питання для самоперевірки, теми рефератів, глосарій, список рекомендованої літератури до вивчення як окремих тем, так і курсу в цілому.

ТЕМА 1: СОЦІАЛЬНА РОБОТА ЯК БАГАТОМІРНА ДІЯЛЬНІСТЬ

ПЛАН

1. Сутність соціальної роботи.
2. Соціальна робота в економічній сфері.
3. Соціальна робота в соціальній сфері.
4. Соціальна робота в політичній сфері.
5. Соціальна робота в духовній сфері.

Головні поняття теми: соціальна робота, об'єкт і предмет соціальної роботи, соціетарність, імпаурмент, відчуження, безробіття, «зрівнялівка», економічна поляризація, соціальна спільність, соціальна сфера, середні верстви, маргіналізація, гетто, капітал громадянськості, міграція, «гастарбайтер», біженець, вільний час, суспільство масового споживання, екзистенційна фрустрація.

ПИТАННЯ 1

Соціальна робота може характеризуватися у трьох взаємопов'язаних вимірах: практичному, науковому і освітньому. У практичному вимірі вона постає як *різновид фахової діяльності, спрямованої на підтримку людей, які опинилися у скрутних життєвих обставинах*. Важливою умовою виконання цієї місії є пізнання закономірностей ефективної діяльності з надання підтримки тим, хто її потребує.

Тим самим, соціальна робота переходить до наукового виміру, виступаючи у вигляді *міждисциплінарної науки, у фокусі якої синтезуються відповідні теоретичні досягнення філософії, соціології, психології, педагогіки та ін.* Специфічна ознака такого синтезу – відтворення закономірностей функціонування та розвитку суспільних відносин у режимі *соціетарності, тобто взаємопідтримки особистості та суспільства*.

У свою чергу, потреба передачі накопиченого практичного і науково-теоретичного досвіду наступним поколінням зумовлює необхідність формування освітнього виміру, в якому соціальна робота виступає як *напрямок професійної освіти, що інтегрує комплекс навчальних дисциплін, спрямованих на формування культури фахової підтримки людей у скрутних життєвих обставинах*.

Підтримка інших – непроста і навіть ризикована справа. Загроза полягає в можливості потурати утриманським і споживацьким нахилам й інстинктам людей, деякі з яких можуть швидко звикати до зовнішньої допомоги, втрачаючи здатність і бажання самостійно працювати і забезпечувати себе. Яскравий художній опис такого небезпечного сценарію представлений Джеромом К. Джеромом, який змалював образ «Леді Щедрої», штучна, надумана «допомога» якої зумовлює перетворення нормальних людей-працівників на асоціальних злиднів-утриманців. Напевно, справжня соціальна підтримка спрямована на те, щоб зміцнити людину,

збільшити її автономність, зробити її вільним і самостійним учасником соціальної співпраці і, у такий спосіб, забезпечити розвиток суспільства в цілому.

З огляду на це міркування, у всіх своїх вимірах соціальна робота у специфічний спосіб реалізує сутнісне призначення з імпаурменту клієнтів, тобто активізації їх соціальної суб'єктності, їх здатності до самоорганізації та самодіяльності. Більш доступно сутність діяльності соціальних працівників може бути передана тезою: «Допомогти людині навчитися допомогти собі самій». Іншими словами, йдеться про професійне наснаження внутрішніх сил як індивідуальних, так і групових клієнтів тих або інших соціальних служб.

Сутність соціальної роботи визначається природою її об'єкта – людини, функціонування або розвиток якої у певній системі суспільних відносин відзначається проблемністю з точки зору незадоволеності її істотних потреб. Найважливішу специфічну рису суспільних відносин складає їх особлива рефлексивна природа: виникаючі поза волі окремої людини, тобто об'єктивно, вони водночас реалізуються через цілеспрямовані загальнозначущі дії їх учасників: індивідів, груп, організацій та ін.

Нездатність на такі дії є проявом *відчуження людини від суспільства – процесу руйнування соціальних взаємозв'язків, спотворення здібностей і властивостей людей на щось відокремлене від них і пануюче над ними*. Кажучи по-іншому, у випадку соціального відчуження людина втрачає здатність виступати суб'єктом суспільних відносин, а натомість стає об'єктом волі тих або інших антисоціальних сил. Соціальна робота покликана протистояти цим процесам, адже її предметом і є пошук шляхів, форм, методів і технологій подолання соціального відчуження людини або, по-іншому, відновлення її соціальної суб'єктності.

Грунтуючись на викладеному, розглянемо ті сутнісні завдання соціальної роботи, які вона виконує у провідних сферах суспільного життя: економічній, соціальній, політичній і духовній.

ПИТАННЯ 2

У економіці головне завдання соціальної роботи полягає у відновленні та активізації економічної суб'єктності людини, тобто її здатності виступати вільним і відповідальним учасником економічних відносин.

Характер розв'язання цього завдання зумовлюється природою економічних відносин як системи суспільних взаємозв'язків і взаємодій, що виникають між людьми в процесі виробничої діяльності. Підґрунтя економічної сфери складають відносини власності на засоби виробництва. Власність, як діюча в суспільстві система відносин доступу до обмежених ресурсів, містить у собі три складових: власник – предмет власності – невластник. Розгортання цієї системи зумовлює становлення людини як економічного суб'єкта, здатного самостійно приймати рішення з приводу організації виробничої діяльності, обміну і перерозподілу її продуктів.

Поруч із тим розвиток відносин власності відзначається внутрішньою суперечливістю та пов'язаний із болісними процесами відчуження. Останні виникають, коли призначення власності зводиться лише до споживацької, суб'єкт-об'єктної взаємодії: «власник – предмет власності». Відтак виникає «закритий», відчужений характер економічних відносин: штучна відокремленість від суспільної праці як власника засобів виробництва, так і найманих працівників. Одним з яскравих прикладів цієї небезпечної ситуації є *безробіття – втрата нормальних економічних зв'язків людини з суспільством, згортання її трудових навиків і професійних здібностей, виникнення сприятливих умов для формування у неї споживацьких настроїв і ціннісних орієнтацій*. Таким чином, особистість безробітного деформується, по суті, він стає іграшкою стихії ринка і споживацтва.

Зазначена ситуація зумовлює необхідність соціальної роботи з групами ризику в сфері економіки: безробітними, пенсіонерами, людьми з обмеженими функціональними можливостями, з низьким рівнем доходів та ін. Держава відіграє особливу роль для подолання процесів їх економічного відчуження як суб'єкт *соціально орієнтованої політики, провідна мета якої за сучасних умов – забезпечення загальносоціального режиму функціонування і розвитку відносин власності як форми організації суспільної праці*. По суті, йдеться про державно-владне забезпечення соціалізації функцій власності за допомогою податкового перерозподілу суспільного багатства, укладання соціально орієнтованих приватизаційних договорів, контролю їх дотримання, гарантування зайнятості, соціального та пенсійного страхування, освіти, професійної перепідготовки, підвищення кваліфікації та ін. Урешті-решт, держава створює нормативно-правове підґрунтя для розгалуженої мережі організацій, які займаються соціальною роботою в сфері економіки:

1) спеціалізованих державних установ (департаменти праці та соціального захисту, служба зайнятості, пенсійний фонд, інспекції з питань праці, фонд соціального страхування, освітні заклади, центри підвищення кваліфікації та ін.);

2) спеціалізованих громадських організацій, виробничих підприємств, комерційних установ (відповідні підрозділи суб'єктів господарювання, органів місцевого самоврядування, профспілки, об'єднання інвалідів та ін.).

Практика виявляє складність визначення та дотримання тієї міри підтримки груп соціально-економічного ризику, за якою втрачаються стимули активної праці. Йдеться про проблему співмірності винагороди зайнятої частини населення і відповідного розміру соціальних компенсацій, що одержують особи, відсторонені від продуктивної діяльності в силу різноманітних обставин (економічних, вікових, стану здоров'я та ін.). Небезпека полягає у так званій *«зрівнялівці» – зрівнянні доходів членів суспільства без прив'язки до якості і кількості їх трудового внеску*. Подібне спрямування соціальної роботи веде до втрати довіри у суспільних відносинах та розповсюдження їх асоціальних форм («соціальне утриманство», «ухилення від сплати податків і зборів», «конвертизація заробітної плати» та ін.).

Водночас так само небезпечна зворотна тенденція з применшення соціальної ролі держави, згортання державно-громадянської мережі соціальної роботи. Її закономірний наслідок – *«соціально-економічна поляризація»* - процес глибокого соціального розшарування суспільства за ознакою доступу до економічних ресурсів. Як і у випадку «зрівнялівки», руйнується економічна суб'єктність широких верств населення, у масовій свідомості зменшується цінність продуктивної праці, розгортається гострий соціальний конфлікт з непередбачуваними наслідками. Умовою попередження загроз «зрівнялівки» та «поляризації» є виконання відповідних завдань соціальної роботи в інших сферах суспільної життєдіяльності.

ПИТАННЯ 3

У соціальній сфері головне завдання соціальної роботи *полягає у відновленні та активізації зв'язків людини зі суспільними спільнотами різних рівнів.*

Специфіка його розв'язання визначається природою соціальних відносин, що виникають між людьми у процесі самоорганізації та розвитку соціальних спільнот (демографічних, територіальних, етнічно-національних, класових та ін.). При цьому під *соціальною спільністю* розуміємо *історично сформоване стійке об'єднання людей, які перебувають у взаємодії і підтримують один одного в реалізації індивідуальних і спільних інтересів.* Їх виникнення та розвиток обумовлюється низкою об'єктивних факторів: походження, кровна спорідненість, територія спільного проживання, спільний тип діяльності в системі суспільного розподілу праці, спільність економічних інтересів та ін. Крім того, важливу роль для формування соціальних спільнот відіграють і суб'єктивно-духовні фактори: спільна мова, традиції, ідентичність, історична пам'ять, довіра, прагнення до переваг солідарної взаємодії та ін.

У процесі виникнення соціальних спільнот і відносин між ними утворюється особлива *соціальна сфера суспільства, призначення якої – соціалізація людини, забезпечення цілісності її життєдіяльності як суспільної істоти.* Міра інтегрованості окремого індивіда до тих або інших соціальних спільнот вказує на основні віхи процесу його самореалізації як сім'янина, представника громади, народу, нації, професіонала-трудівника, громадянина і, нарешті, людини в цілому. Те саме стосується і окремих соціальних груп, характер залучення яких до соціальних спільнот вищого порядку вказує на ступінь їх соціалізації як колективних суб'єктів-у-собі (спільні потреби ще не усвідомлені достатньою мірою), далі – суб'єктів-для-себе (формування групових інтересів) і, на найбільш високому рівні, суб'єктів-для-інших (усвідомлюється взаємозв'язок групових і суспільних інтересів)[3].

У той же час спотворення соціальної сфери, руйнування або деформація соціальних зв'язків людини означає збіднення її буття, яке губить свою цілісну багатомірність як на індивідуальному, так і на груповому рівнях. Кажучи по-іншому, індивід або група буцімто згортаються

у деяку частинку, атом, відокремлений від багатства матеріальної та духовної культури людського роду, або своєрідний тромб, відторгнений від корисного кровообігу суспільного організму. Тим самим, як сніжний ком, розростається феномен соціального відчуження, небезпечного протиставлення людини і суспільства.

У сучасному суспільстві для подолання цих негативних процесів важливе значення має комплексна соціальна робота державних і недержавних суб'єктів, передусім, із подолання загроз економічної поляризації та розлому соціального організму за лінією «наймана праця – капітал». Позитивним результатом цієї діяльності стає розширене відтворення за рахунок робітників, селян, інтелігенції, підприємців *середніх верств як спільності людей, які «об'єднані відносно високим рівнем життя, зайняті різноманітними видами професійної діяльності, маючи стійкі джерела доходу»* [1, с. 125], характеризуються такими спільними рисами духовного соціально-психологічного профілю, як *«певна задоволеність своїм укладом життя, прихильність до основних соціально-економічних, політичних, культурних, релігійних цінностей, законослухняність»* [1, с. 125].

Характерний для середніх верств стабільний, відносно високий рівень доходів, отримуваних за рахунок активної виробничої діяльності, забезпечує розвиток масового попиту на предмети життєвої необхідності, задаючи певний рівень споживання, який уникає крайнощів зайвої розкоші та нестерпного нестатку. Тим самим утворюються належні соціальні умови для формування та розвитку особистості сучасного виробника – кваліфікованого працівника з високорозвиненою соціальною та виробничою мотивацією. У той же час, суб'єктивна складова феномена середніх верств є важливим чинником поліпшення самопочуття особистості в суспільстві, виникнення у масовій свідомості довірчої атмосфери, зняття озлобленості та агресивності, створення сприятливої ситуації для інтенсивного розвитку мережі як державних, так і громадянських закладів соціальної роботи. Тобто *середні верстви є водночас і передумовою і результатом поступального розвитку соціальної роботи.* Проте їх зростання, звісно, не означає цілковитої гармонізації суспільних відносин і усунення загроз соціального відчуження. Натомість виникають *нові небезпечні ситуації – нове проблемне поле діяльності соціальних працівників.*

Найперше, пом'якшення протиріччя між найманими працівниками та підприємцями утворює сприятливі умови для прискорення науково-технічного прогресу та у зв'язку з цим персоніфікації виробничої діяльності, загального збільшення темпів суспільного розвитку. Усе це в сукупності, в свою чергу, зумовлює взаємопов'язані між собою диверсифікацію (урізноманітнення) й індивідуалізацію соціальної структури. Зазначені тенденції спричиняють бурхливий сплеск багатоманітності соціальної сфери, зміцнення нелінійного, поліфонічного, плюрального характеру взаємозв'язку інтересів суспільства та особистості, набуття ним більшої безпосередності. Внаслідок цього соціальні проблеми індивідуалізуються та навпаки, індивідуальні негаразди все частіше обертаються проти суспільства у всій

своїй повноті. Невідповідність між суспільними й особистими інтересами стає ситуаційною, переломлюючись через найрізноманітніші соціальні відмінності. Крім того, з огляду на зростаючу динамічну складність соціальної структури збільшується ймовірність відставання певних категорій населення від соціальних змін, ймовірність втрати ними соціальнозначущих позицій у суспільному розподілі праці та соціальній структурі.

Порушення соціальних зв'язків взаємопов'язано із надзвичайним загостренням у сучасну добу *проблеми маргіналізації, тобто декласування частини суспільства*. До маргіналізації найбільш схильні представники різноманітних соціальних меншин, які внаслідок сукупності суб'єктивних й об'єктивних причин соціально-медичного, соціокультурного, демографічного, економічного плану нездатні належною мірою «вписатися» у домінуючу в суспільстві соціально-економічну систему, а також адаптуватися до домінуючих культурних орієнтацій і цінностей: ВІЛ-інфіковані, безробітні, молодь, засуджені, колишні засуджені, етнічні меншини, мігранти, безпритульні та ін. За сучасних умов зв'язок маргіналів із суспільним розподілом праці та основними соціальними структурами у багато чому опосередковується за допомогою державних і громадянських соціальних служб:

- 1) центри соціальних служб для сімей, дітей і молоді;
- 2) інститут дільничних соціальних працівників;
- 3) притулки для безпритульних;
- 4) заклади інтернатного типу для дітей-інвалідів;
- 5) геріатричні пансіонати;
- 6) пенітенціарна служба;
- 7) спеціалізовані громадські організації та фонди, орієнтовані на роботу з соціальними меншинами та ін.

Виключеність маргінальних прошарків із процесу безпосереднього виробництва складає об'єктивне підґрунтя можливості їх протистояння активно зайнятій у виробничій діяльності частині населення (до речі, основних платників податків), яка складає, як правило, соціальну більшість. Тим самим формується потужне джерело антисоціальності, що дезінтегрує сучасне суспільство. Іншими словами, суспільні інтереси, що формуються та реалізуються в межах сучасної соціальної сфери і більшою мірою зорієнтовані на інтереси активно зайнятих, обертаються проти особи, яка опинилася часто не лише з власної провини, а і внаслідок не залежних від неї причин у стані втрати соціальних зв'язків, у свого роду особливій зоні відчуження.

Така тенденція порушення соціальної єдності небезпечна. Як справедливо пише Р. Дарендорф, суспільство, що «готове примиритися з тривалим існуванням групи, яка не має у ньому ніякого реального застосування, ставить під питання власне існування» [4, с. 216]. Вирішення проблеми маргіналізації, напевно, пов'язане з подальшим розвитком соціальної роботи з подолання так званих *гетто* – соціокультурних локальних зон вилучення людини із нормальних соціальних відносин та

розширеного відтворення маргіналів. Зменшення соціально неблагополучних районів та інтеграція їх мешканців до загальнозначущих форм соціальних відносин, до суспільної співпраці – важлива ділянка діяльності соціальних працівників. Просування в окресленому напрямку тісно пов'язане з соціальною роботою у політичній сфері.

ПИТАННЯ 4

У політичній сфері важливе завдання соціальної роботи складає відновлення та активізація громадянськості або громадянської суб'єктності людини, тобто її здатності виступати вільним і відповідальним учасником громадянських відносин.

Громадянські відносини виникають на підґрунті права і політики, соціальної самоорганізації та державно-управлінської діяльності. Фокус цих відносин зосереджується на формуванні і реалізації *правового статусу людини і громадянина як сукупності їх прав і обов'язків, гарантованих державою та міжнародним співтовариством.* Для цього вкрай важливим є характер участі у політико-державних відносинах з огляду на прямий зв'язок між приватною та політичною, публічною свободою людини: чим активніше вона впливає на вирішення політико-публічних, загальнозначущих питань, тим більшим виявляється соціально-правовий простір для її індивідуально-групової, приватної життєдіяльності.

Крім того, в умовах ускладнення і прискорення соціального розвитку громадянські, політико-правові зв'язки дедалі більше амортизують, пом'якшують різноманітні соціально-економічні ризики. Йдеться про ефект *капіталу громадянськості – сукупності соціальних можливостей індивідуальної самореалізації як похідних від громадянських відносин.* Адже здатність брати в них участь забезпечує людину можливістю впливати на порядок денний публічного обговорення, виносити на нього власні питання та відкривати суспільно-значущі шляхи їх реалізації. Тим самим з'являються громадянські, політико-правові важелі, що змушують всіх учасників суспільної взаємодії рахуватися з інтересами один одного. А значить громадянськість відіграє роль своєрідної форми суспільної підтримки людини у пошуку себе, свого місця у соціально-економічній системі в умовах динамічних змін.

У той же час формування громадянської суб'єктності наштовхується на значні труднощі, що і задають проблемне поле сьогоденної соціальної роботи. Передусім, нерівномірність сучасного соціально-економічного розвитку, величезна дистанція між рівнем життя у місті та селі, у розвинених і бідних країнах сприяють збільшенню потоків *міграції, тобто переміщенню населення на нові для них території з іншими соціально-економічними, політико-правовими, духовно-культурними умовами життєдіяльності.* Як наслідок, реалізація громадянських зв'язків людини може ставати вкрай проблематичною.

Так, у випадку внутрішньої міграції недосконалість механізму територіальної реєстрації громадян може серйозно перешкоджати реалізації

їх виборчих прав, права на одержання медичної допомоги та ін. Ще більше проблем і колізій виникає у випадку міжнародної міграції, у процесі якої величезні маси населення можуть зазнавати значних дискримінаційних обмежень з боку приймаючих держав, втрачати зв'язки з Батьківщиною і навіть із власними сім'ями. Нині ці негативні процеси вкрай болісно переживає Україна, мільйони громадян якої виступають у ролі так званих «гастарбайтерів» – (від нім. *Gastarbeiter* – гість-робітник), змушених працювати в країнах далекого та близького зарубіжжя часто у важких та екстремальних умовах. Причому деякі з них потрапляють до рук кримінальних структур, які, користуючись їх безправністю, незнанням мови та місцевих умов, роблять цих людей об'єктом нещадної експлуатації, нерідко у формі справжнього рабства.

Крім того, для українського суспільства є актуальною проблема вимушених переселенців із зон екологічного лиха (насамперед, йдеться про постраждалих внаслідок аварії на ЧАЕС), стихійних лих (повені в деяких областях Західної України), а також військово-політичних конфліктів. Останній аспект проблеми постав особливо гостро 1990-ті роки у зв'язку з хвилями мігрантів із Придністров'я, Абхазії та інших «гарячих точок» сучасного світу, багатьом з яких було надано статус біженця – *«особи, яка не є громадянином України і внаслідок цілком обґрунтованих побоювань стати жертвою переслідувань за ознаками раси, віросповідання, національності, громадянства (підданства), належності до певної соціальної групи або політичних переконань, перебуває за межами країни своєї громадянської належності та не може користуватися захистом цієї країни»* [6].

Суб'єктами соціальної роботи з мігрантами, так чи інакше, виступають усі вже згадані державні та громадянські служби в економічній та соціальній сфері. Разом із цим особливості діяльності з відновлення громадянських зв'язків переселенців обумовлює і формування спеціальних організацій таких як:

- 1) державна міграційна служба;
- 2) державна служба з надзвичайних ситуацій;
- 3) підрозділи міністерства внутрішніх справ;
- 4) підрозділи міністерства іноземних справ;
- 5) громадські організації, орієнтовані на допомогу мігрантам або членам їх сімей;
- 6) громадські об'єднання самих мігрантів (різноманітні «земляцтва», клуби, освітні заклади, засоби масової інформації та ін.).

Крім безпосередньої допомоги мігрантам, діяльність з подолання громадянського відчуження людини має й інші рівні, тісно пов'язані з соціальною роботою у духовній сфері.

ПИТАННЯ 5

У духовній сфері найголовніше завдання соціальної роботи полягає у відновленні та активізації духовної суб'єктності людини, тобто її

здатності виступати учасником відносин із творення, обміну та споживання духовних цінностей.

Необхідність розв'язання цього завдання обумовлюється низьким ступенем внутрішньої готовності сучасної людини прийняти зростання своєї свободи, а отже, і відповідальності. Як показує досвід багатьох країн, досягнення широкими масами населення більш високого рівня економічного добробуту не має своїм автоматичним наслідком якісний підйом їх громадянської і духовної культури. Тут слід указати на *проблему зростання вільного часу*: певною мірою звільняючись розгалуженою системою державних і громадянських закладів соціальної роботи від необмеженого тиску приватновласницької економічної системи, одержуючи гарантований дохід, простір для духовно-громадянської самореалізації, широкі верстви населення не завжди поспішають усім цим скористатися, а навпаки, нерідко залучаються у нескінченну споживацьку гонитву, не виявляючи особливого бажання проявити себе у творчій та соціально відповідальній праці.

Замість очікуваної багатьма поколіннями мислителів-гуманістів самодіяльності цілісної особистості з'являється бездіяльність одномірної людиноподібної істоти, яка втратила відчуття соціальної солідарності, спорідненості з колективними соціальними суб'єктами. Причому на макрорівні розгортання цієї тенденції веде до появи так званого *«масового суспільства»* – *особливого кризового соціуму, в якому відбувається розрив соціально-духовних відносин, стає домінуючим конформістський, одномірний тип людини з гедоністичними стандартами споживання матеріальних і духовних благ*. Яскраво суть цього явища передає назва твору американського соціолога Девіда Рісмана «Самітний натовп» [11].

Людина-споживач не прагне брати активної участі в громадських справах, абсолютизує власні короткотермінові егоїстичні інтереси спокійного та комфортабельного існування, схилившись до життя за правилом французького короля Людовика XIV: «після нас хоч потоп». Об'єднуючи в собі гіпертрофований індивідуалізм і соціальне пристосуванство (конформізм), людина цього типу губить розуміння сенсу життя і виявляє внутрішню соціально-духовну слабкість перед обличчям викликів сучасності. Будучи не спроможна витримати інтенсивне напруження сучасного життя, вона легко надломлюється, потрапляючи в пастки алкоголізму, наркоманії, виступаючи легкою здобиччю різноманітних релігійних сект, психологічних маніпуляторів та ін. Таким чином, надзвичайно зростає кількість потенційних клієнтів соціальних служб, коріння проблем яких складає *екзистенційна фрустрація* – *особлива форма духовної спустошеності людини на рівні смислових, загальнозначущих ціннісних орієнтирів її буття*.

Щоб дати на зазначену проблему адекватну відповідь, соціальні працівники змушені виконувати науково-евристичні, просвітницько-педагогічні та психолого-терапевтичні ролі, а до мережі інституцій соціальної роботи неминуче залучаються:

1) науково-дослідні заклади (зокрема, Центр перспективних соціальних досліджень Міністерства праці та соціальної політики та Національної академії наук України);

2) відповідні підрозділи та факультети вищих навчальних закладів;

3) заклади середньої освіти і дошкільного виховання;

4) засоби масової інформації (просвітницькі і виховні програми, телепередачі, художні фільми та ін.);

5) організації соціально-психологічної підтримки (психотерапевтичні центри, «телефони довіри», групи самодопомоги та ін.);

6) відповідні служби релігійних організацій.

Фокус усіх зазначених учасників соціальної роботи зосереджується на комплексному пізнавально-духовному освоєнні закономірностей діяльності зі збереження, відновлення та розвитку соціальної суб'єктності людини та на цьому підґрунті відповідного корегування її ціннісних орієнтацій. Виконання цієї місії пов'язане з теоретичною і практичною діяльністю багатьох поколінь і у найбільш загальному вигляді має прояв у створенні та засвоєнні різноманітних світоглядно-пізнавальних і морально-правових систем, в яких попри конкретно-історичні соціокультурні відмінності протягом всієї історії зберігається певне загальне ядро, спрямоване на ціннісно-нормативне відтворення тих або інших аспектів закономірного взаємозв'язку між людиною, суспільством і природою. Від однієї історичної доби до іншої воно змінює форми свого прояву та дії, але зберігається у своєму сутнісному призначенні.

Власне, звідси можна побачити, що так звані «вічні» загальнолюдські цінності, нормативні ідеали є не випадковим надбанням окремих цивілізацій, а виступають своєрідною формою духовно-практичного досягнення взаємозв'язку особистих і суспільних інтересів, управління і самоорганізації, системної цілісності людини і суспільства. Зрештою базові принципи соціальної роботи: «милосердя», «гуманності», «справедливості», «солідарності» та ін. – впливають з провідних релігійних і філософських систем різних часів і цивілізацій. Проте, звісно, характер розуміння цих принципів і міра їх реалізації в різні історичні періоди і в різних культурах були відмінними, що зумовлювалося специфічними конкретно-історичними умовами дії закономірностей з відтворення соціальної суб'єктності людини.

Наш час – перехідний. Відповідно актуалізується необхідність якісного оновлення змісту принципів соціальної роботи на підґрунті виявлення особливих умов комплексного відновлення взаємозв'язку між людиною, суспільством та природою на сучасному етапі. Як результат – створюється підґрунтя для формування в свідомості людини привабливої соціально значущої перспективи, яка, за визначенням М. А. Лепського, «виражає динаміку розвитку тієї частини картини світу, яка визначає міру життя і міру смерті суб'єкта і на яку спрямована активність суб'єкта» [8, с. 380].

Відповідно до цього важливою частиною соціальної роботи виявляється проектування освітніх відносин, зокрема, і в галузі професійної підготовки соціальних працівників адже, як справедливо відзначають

дослідники, «... потенційні можливості розвитку людства, перш ніж актуалізуватися у реальних соціальних структурах, мають бути спроектовані в рамках системи освіти та реалізовані в ціннісних орієнтаціях, когнітивних здатностях і мотивах поведінки людей, що будуть створювати ці соціальні реалії» [9, с. 26].

РЕЗЮМЕ

Соціальна робота є складним і розгалуженим різновидом діяльності з підтримки суб'єктності людини у всіх провідних сферах її буття. Вона виступає **як особлива форма взаємодії між її суб'єктом (професійними соціальними працівниками, службами) та об'єктом (людина в ситуації відчуження або ризику (як потенційного відчуження), за якої планомірні зусилля першого ініціюють залучення другого до суспільних відносин як суб'єкта**. Відтак забезпечується розвиток суб'єктного, соціального потенціалу людини.

Неодмінною умовою вирішення цього надскладного завдання є творче осмислення різноманітних теоретичних моделей соціальної роботи, чому присвячені наступні тематичні блоки навчального посібника.



Питання для самоконтролю

1. Дайте визначення поняттю «соціальна робота».
2. Розкрийте сутність соціальної роботи.
3. Визначіть об'єкт і предмет соціальної роботи.
4. Що таке відчуження людини?
5. Надайте опис проявів відчуження людини в економіці.
6. Хто займається соціальною роботою в економічній сфері?
7. Визначіть прояви відчуження людини в соціальній сфері.
8. Розкрийте причини маргіналізації частини населення в сучасному суспільстві.
8. Що таке соціальна сфера суспільства?
9. Які служби в соціальній роботі сприяють включенню індивіда до людських спільностей?
10. Надайте опис проявів відчуження людини в політичній сфері.
12. Які соціальні служби беруть участь у відновленні політичних зв'язків людини і суспільства?
13. Розкрийте причини екзистенційної фрустрації сучасної людини.
14. Назвіть основні ланки мережі учасників соціальної роботи в духовній сфері.



Теми для рефератів

1. Соціальна робота як фактор громадянської самоорганізації суспільства.
2. Відновлення капіталу громадянськості в соціальній роботі.
3. Соціальна робота в суспільстві масового споживання.

4. Соціальна робота з подолання самотності людини.
5. Перспективи розвитку соціальної роботи як науки.



Література:

1. Барулин В. С. Социальная философия: Учебник / Владимир Семенович Барулин; [изд. 2-е]. – М. : ФАИР-ПРЕСС, 2000. – 560 с.
2. Безпалько О.В. Соціальна робота в громаді : Навч. посібник для вузів / О.В. Безпалько. – К. : Центр навчальної літератури, 2005. – 171 с.
3. Воловик В. І. Куди поділися класи? / Віталій Воловик// Віче. – 2002. – № 8 (125). – С. 58 – 60.
4. Дарендорф Р. У пошуках нового устрою: Лекції на тему політики свободи у ХХІ ст. / Ральф Дарендорф ; [пер. з нім. А. Орган]. – К. : Вид. дім «Києво-Могилянська академія», 2006. – 109 с.
5. Джером К. Джером Трое в лодке не считая собаки ; Как мы писали роман ; Рассказы / пер. с англ. – М. : Эй – Ди. ЛТД, 1994. – 431 с.
6. Закон України Про біжінців та осіб, які потребують додаткового чи тимчасового захисту / [Електронний ресурс]. – Режим доступа : <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/3671-17/print1382897525594167>.
7. Капська, А. Й. Соціальна робота : навч. посібник / А. Й. Капська / М-во освіти і науки, молоді та спорту України. – К. : Слово, 2011. – 400 с.
8. Лепский М. А. «Свет» и «тьнь» социальной перспективы: Монография / Максим Анатольевич Лепский. – К. : Издательство «Молодь», 2000. – 409 с.
9. Романенко М. І. Соціальні та парадигмально-когнітивні детермінанти розвитку сучасної освіти : автореф. дис. на здобуття наук. ступеня д. філос. н. : спец. 09.00.10 «Філософія освіти» / М. І. Романенко. – Діпропетровськ: 2003. – 32 с.
10. Соціальна робота і формування громадянського суспільства : монографія / В. П. Бех, М. П. Лукашевич, М. В. Туленков ; Нац. пед. ун-т імені М. П. Драгоманова. – К. : НПУ імені М. П. Драгоманова, 2008. – 599 с.
11. Riesman D, Denney R & Glazer N. The lonely crowd: a study of the changing American character. New Haven, CT: Yale Univ. Press, 1950. – 386 p.

ТЕМА 2: ПСИХОЛОГІЧНІ МОДЕЛІ СОЦІАЛЬНОЇ РОБОТИ

ПЛАН:

1. Психодинамічна модель соціальної роботи.
2. Біхевіористична модель соціальної роботи.
3. Когнітивна модель соціальної роботи.
4. Гуманістична модель соціальної роботи.
5. Екзистенційна модель соціальної роботи

Головні поняття теми: психоаналіз, безсвідоме, перенесення (трансфер), контрперенесення, механізми психологічного захисту, біхевіоризм, стимул-реакція, поведінковий контракт, символічна економіка, соціальне моделювання, когнітивізм, раціонально-емотивна терапія, терапія реальністю, гуманістична модель, замість, Я-концепція, самоактуалізація, екзистенціалізм, сенс життя, цінності переживання, йоготерапія, бібліотерапія.

ПИТАННЯ 1

Психологічна група моделей соціальної роботи розроблена на ґрунті психологічних теорій особистості.

Насамперед, звернемося до висвітлення основних положень *психодинамічної моделі соціальної роботи*. Зазначена модель спирається на психоаналітичну теорію австрійського психіатра, психолога, філософа *Зігмунда Фройда* (1856 – 1939), яка в свій час перевернула уявлення людства про себе і наполягла на тому, що людина не може повністю свідомо контролювати власне життя. Адже на неї чинять великий вплив неусвідомлені конфлікти, коріння яких сховано в дитинстві, і які доросла людина навіть не усвідомлює. Крім того, людина зазнає впливу інстинктів (передусім, сексуального – лібідо та агресивного – мортидо), які також неусвідомлені, але дуже потужні.

З.Фройд безпосередньо вирішенням проблем соціальної роботи не займався, але його теорія мала велике значення для розвитку та перспектив сучасної соціальної роботи. Він мав багато талановитих учнів, наукові погляди яких з часом розійшлися з поглядами вчителя. Проте такі розбіжності стимулювали розробку дуже цікавих теорій, що розширювали бачення людської природи. У такий спосіб склалися теорії Альфреда Адлера, Еріха Фромма та Карен Хорні.

Психоаналітична теорія збагатила соціальну роботу теоріями психічного розвитку людини, впливу сімейних стосунків та виховання на цей процес, дбало ставлення до внутрішнього світу клієнта, навіть неусвідомленого ним самим.

Вагоме значення для соціальної роботи мають напрацювання психоаналізу, які стосуються пояснення взаємодії між соціальним працівником та клієнтом в процесі співпраці у вирішенні проблеми клієнта.

Перенесення (трансфер) полягає у неусвідомленому перенесенні на соціального працівника клієнтом позитивних або негативних почуттів, які виникли у нього у попередньому досвіді по відношенню до значущих інших. Перенесення має бути предметом уваги соціального працівника. Адже воно розкриває основні потреби та проблеми клієнта. Емоційну відповідь соціального працівника на відношення клієнта називають *контрперенесенням*. Його реалізація шкодить співпраці соціального працівника та клієнта, оскільки вона переводить стосунки «соціальний працівник – клієнт» в іншу площину – площину міжособистісних стосунків.

Важливе значення для надання ефективної допомоги клієнту в межах соціальної роботи має феномен психологічного захисту, ретельно досліджений у межах психоаналізу. Психологічний захист – це специфічна система прийомів сприйняття та реагування клієнта, що спрямована на збереження гармонії його внутрішнього світу та позитивних уявлень про себе. Психологічний захист немовби оберігає психіку людини від травмуючої інформації, але в той же час не дає їй можливості одержати досвід з проблемних ситуацій.

ПИТАННЯ 2

Біхевіористична модель соціальної роботи ґрунтується на психологічній теорії, яка склалася на початку ХХ сторіччя у Сполучених Штатах Америки. Біхевіоризм спрямований на вивчення поведінки людини та соціальних чинників, що на неї впливають. Засновником біхевіоризму вважається американський психолог *Джон Уотсон*, який ввів у психологію точність експерименту та обґрунтував формулу людської поведінки (S-R: стимул зовнішнього середовища викликає реакцію як конкретну поведінку людини). Один з відомих послідовників Джона Уотсона *Беррес Фредерік Скіннер* став засновником *біхевіоральної терапії* як форми психологічного корегування особистості. Для соціальної роботи велике значення отримали зазначені терапевтичні концепції, адже саме вони розкривають причини виникнення соціальних проблем і шляхи їх подолання.

З точки зору біхевіористичної моделі соціальної роботи, розлади поведінки та особистісні проблеми людини виникають унаслідок помилкового попереднього навчання.

Наскільки б саморуйнівною та неадаптивною не була поведінка людини, спеціаліст, який з нею працює, вірить в те, що така поведінка є результатом негативного впливу соціального оточення. Для вирішення проблем необхідно сформулювати нові умови та соціальні впливи, які будуть сприяти новому навчанню та формуванню нової адаптивної поведінки. Для вирішення проблем і адаптації особистості слід:

- 1) точно визначити поведінку, якої необхідно позбутися;
- 2) використати такі соціальні впливи, які будуть сприяти згасанню небажаної поведінки. Задля цього необхідно викликати несумісну з небажаною поведінкою *конкурентну реакцію* (поведінку людини) за

допомогою активізації асертивних (творчих), релаксаційних (розслаблюючих), дихальних та інших стимулів;

3) чітко визначити бажану нову поведінку та визначити режими підкріплення, які необхідні для закріплення адаптивної або соціально бажаної поведінки.

Велике значення отримали розроблені в біхевіоризмі так звані *поведінкові контракти*. Складання поведінкового контракту – це письмове узгодження з клієнтом змін у поведінці клієнта, що мають відбутися, та тих конкретних дій, які мають бути реалізовані клієнтом та соціальним працівником. Поведінковий контракт не має юридичної сили, а скоріше силу психологічну, мотиваційну, надихаючу. Наприклад, соціальний працівник та клієнт можуть скласти поведінковий контракт щодо співпраці з вирішення проблеми працевлаштування клієнта, за яким соціальний працівник бере на себе зобов'язання: 1) інформувати клієнта про вакантні робочі місця; 2) залучати клієнта до групової роботи, спрямованої на подолання проблеми; 3) відпрацьовувати з клієнтом навички ефективного самопрезентації при прийомі на роботу та ін. Клієнт, у свою чергу, бере на себе наступні зобов'язання: 1) систематично займатися пошуком роботи, не менше 6 годин на день; 2) формувати список прийнятних вакансій; 3) брати активну участь у груповій та індивідуальній роботі, спрямованій на подолання проблеми; 4) реалізовувати активну позицію на зустрічах з роботодавцями та ін. Важливо, щоб всі ці зобов'язання були дуже конкретними.

Поведінковий контракт має на меті розподілити зусилля між соціальним працівником та клієнтом, що дає можливість клієнту: 1) мати план конкретних дій, які повинні бути реалізовані клієнтом для вирішення проблеми; 2) відчувати, що клієнт не самотній у вирішенні проблеми, поруч є соціальний працівник, який прикладає зусилля разом з ним; 3) не перекладати відповідальність на соціального працівника за вирішення власної проблеми.

Символічна економіка спирається на систему *оперантного навчання*. Реалізація символічної економіки передбачає чітке визначення «бажаної» поведінки для клієнта: що від нього очікується та заохочення, які він за неї буде отримувати. За демонстрацію такої поведінки клієнт отримує чітко визначені символи (бали, фішки, жетони). Ці «символи» клієнт накопичує протягом певного часу і з часом отримує можливість обміняти їх на бажану для себе винагороду (привілеї, товари, делікатеси та ін.). Для цього складається чіткий перелік заохочень, для отримання яких необхідно надати відповідну кількість символів. Прикладом реалізації символічної економіки є навчання студентів у ВНЗ за кредитно-модульною системою.

Символічна економіка вдало застосовується у різних сферах соціальної роботи: при роботі з дітьми у дитячих таборах відпочинку та закладах освіти, у пенітенціарній системі для формування соціально бажаної поведінки в ув'язнених, у медичній сфері при роботі з психіатричними клієнтами. Так, спочатку її було реалізовано для лікування психічних розладів у клініках США, де вона виявилася ефективною. Пацієнти отримували винагороду у

вигляді жетонів за наступну «бажану» поведінку: прибирання власних кімнат, самостійне харчування, виконання робочих завдань, прояв ініціативи у спілкуванні з іншими пацієнтами та персоналом (останнє застосовувалося для пацієнтів-аутистів). Жетони пацієнти обмінювали за власним бажанням на різноманітні винагороди: солодощі, цигарки, квитки в кіно, дозвіл на певний час залишати клініку тощо.

У деяких програмах передбачається покарання клієнтів за небажану поведінку (ухилення від обов'язків, провокування бійок, порушення правил тощо) через позбавлення жетонів, які вони отримали або тільки можуть отримати.

Соціальне моделювання використовує здатність людей вчитися, спостерігаючи поведінку інших. Це відбувається шляхом: 1) спостереження зразків моделей адаптивної поведінки у інших людей; 2) сприйняття таких інших як схожих на себе, формування почуття ідентичності з ними на підставі спільних характеристик: статі, віку, професійної належності, місця проживання та ін.; 3) реалізація таких зразків у власній поведінці із поступовим нарощуванням досвіду від простого до більш складного. За допомогою соціального моделювання можна вирішувати багато прикладних завдань, які сприяють адаптації осіб різного віку, долати різного роду фобії через тренування. Наприклад, можна навчити людей не боятися води і плавати, не боятися собак, а грати із ними. Крім цього, навчити долати страх аудиторії, виступаючи публічно.

Принципово інший підхід пропонує когнітивізм, який основну увагу приділяє уявленням клієнта про себе і своє життя.

ПИТАННЯ 3

Когнітивна модель соціальної роботи спирається на когнітивізм як наукову психологічну школу, що виникла у 70-80-х роках ХХ століття. З точки зору когнітивізму, людина – це дослідник, який намагається зрозуміти, пояснити, передбачити та контролювати світ своїх особистих переживань для того, щоб ефективно взаємодіяти з ним.

На думку одного із засновників когнітивізму *Джорджа Келлі*, будь-яка подія для будь-якої людини відкрита для багаторазового пояснення (інтерпретування). Відповідно, для вирішення проблем та адаптації людини необхідно допомогти їй знайти такі інтерпретації (пояснення), які будуть сприяти її ефективному впливу на ситуацію та адаптації особистості.

Зазначена ідея розвивається іншими відомими представниками когнітивізму. *Альберт Еліс* вважає, що важливо визначити ті інтерпретації, які заважають людині відчувати власну спроможність у вирішенні проблем. На його погляд, проблеми з'являються тоді, коли для людини прості бажання перетворюються на внутрішні жорстокі вимоги.

Негативний шлях подібних перетворень може бути таким:

«Я хочу досягти успіху» перетворюється на «Я маю досягти успіху» і потім: «Я не витримаю, якщо я не досягну успіху».

Для допомоги важливо повернутися до «Я хочу...» або « Я віддаю перевагу...», що підтримує людину, але не примушує її.

Аарон Бек спеціалізувався на роботі з депресивними пацієнтами і з'ясував, що причини депресії – це когнітивні порушення, які включають такі компоненти: 1) порушення у сприйнятті себе, 2) порушення у сприйнятті власних переживань; 3) порушення у сприйнятті майбутнього.

Для ефективної допомоги, на його думку, слід використовувати спеціальну систему запитань, які дають можливість клієнту подивитись на проблемну ситуацію з іншої точки зору, використати гумор, за допомогою чого досягаються зсуви у когнітивному сприйнятті ситуації клієнтом. Приклади запитань: «Що ти втрачаєш, якщо...?»; «Як ти знаєш, що безглуздо спробувати?»; «А якщо б не вийшло у мене, то ти ставився б до мене з презирством?».

Уільям Глассер розробив *терапію реальністю*, основні положення якої такі: 1) людина – безумовний суб'єкт власного життя; 2) людина сама обирає свою позицію жертви або діяча по відношенню до власного життя; 3) людина сама обирає світ і поведінку, здійснюючи контроль над ними. З точки зору терапії реальністю, в соціальній роботі з клієнтом важливим є знизити значущість минулого у сприйнятті клієнта, допомогти перейти від позиції жертви до позиції діяча по відношенню до власного життя.

Когнітивна модель соціальної роботи передбачає, що соціальний працівник має зайняти позицію вчителя, а клієнт – учня, який повинен навчитися новому ставленню до себе та життя. Зовсім інший підхід до взаємодії «соціальний працівник – клієнт» розроблений у межах гуманістичної моделі соціальної роботи.

ПИТАННЯ 4

Гуманістична модель соціальної роботи спрямована на пробудження резервів особистості, наснаження її до розвитку та удосконалення. Один із фундаторів гуманістичної психології, яка лежить в основі гуманістичної моделі соціальної роботи, *Карл Роджерс* вважав, що для ефективної допомоги людині необхідно дотримуватися таких положень в розумінні особистості: 1) кожна особистість унікальна, і цінними є всі її прояви; 2) кожна людина наділена вродженими прагненнями до розвитку; 3) кожна людина живе у світі, який постійно змінюється у власному досвіді. Для ефективної адаптації людині слід найкраще зорієнтуватися у власному досвіді. Заважає людині найкраще зрозуміти власний досвід різниця між самістю (реальним або організаційним Я) та Я-концепцією (системою уявлень людини про себе). Задоволеність життям переживають люди, в яких самість та Я-концепція подібні. Це і є основне завдання допомоги.

З точки зору *Абрахама Маслоу*, людина спроможна подолати обмеження (соціальний вплив, внутрішній захист) на шляху до самоактуалізації. На цьому шляху вона стане не тільки адаптованою, а і щасливою, якщо навчиться узгоджувати власні дії з внутрішньою природою,

відповідати за свої вчинки, приймати свої переживання, виявляти захисти та відмовлятися від них.

Основною особливістю цієї моделі є недирективний підхід, який реалізується в тому, що: 1) соціальний працівник відводить собі другорядну роль, сприяючи у такий спосіб тому, щоб клієнти відчували себе активними творцями свого життя; 2) соціальний працівник у ставленні до клієнта намагається проявити позитивне відношення, співпереживання, намагання допомогти, але не шляхом надання порад, вимог, рекомендацій або контролю, а за допомогою сприяння клієнту у прийнятті власних почуттів, відношень та ідей.

Гуманістична модель підкреслює важливість прийняття клієнтом власних переживань. Ще більшу увагу до унікального досвіду клієнта приділяє екзистенційна модель соціальної роботи, яка підкреслює цінність негативних переживань і, навіть, страждань на шляху пошуку сенсу власного життя.

ПИТАННЯ 5

Екзистенційна модель соціальної роботи ґрунтується на філософії екзистенціалізму, яка зосереджена на пізнанні буття людини, як правило в ситуації боротьби, переживання криз та страждання. Екзистенціалізм склався перед Першою світовою війною в Європі (*С.Кьєркегор*) та Росії (*М. Бердяєв*). Екзистенційна модель соціальної роботи передбачає допомогу людині у розкритті себе та подоланні страху перед усвідомленням кінцевого результату буття людини, а також у встановленні контролю людини над власним життям, подоланні екзистенційних тривог шляхом налагодження близьких стосунків і пошуку сенсу життя.

Один з засновників екзистенційної психотерапії *Віктор Франкл* вважав, що проблеми сучасної людини пов'язані з переживанням *екзистенційної фрустрації*, внаслідок чого у людини виникають *ноогенні (нусогенні) неврози*, як неврози втрати сенсу буття. Саме вони є причиною більшості розладів поведінки та дезадаптації: депресії, правопорушень, алкоголізму, наркоманії, агресивності. Віднайти сенс свого життя людина може шляхом реалізації трьох типів цінностей: 1) цінності переживання (любов); 2) цінності творчості (продуктивна діяльність, праця, в тому числі і професійна, але така, процес якої приносить задоволення, а не тільки результат); 3) цінності відношення (вміння людини зайняти осмислену позицію в будь-якій критичній ситуації, навіть пересиченій стражданням та безглуздістю).

За допомогою звуження роздумів над негативними наслідками подій, пошуком альтернативного позитивного значення проблематичної події розкриваються цінності, які знаходяться поза межами слабкого Я клієнта. Для сучасної соціальної роботи важливе значення має використання бібліотерапії, яка передбачає, що з допомогою спеціально підібраної літератури здійснюється лікувальна та профілактична допомога людям, які опинилися у скрутних життєвих умовах.

РЕЗЮМЕ

Завершуючи огляд психологічних моделей соціальної роботи, варто зазначити, що, незважаючи на властиве їм розмаїття поглядів на причини виникнення проблем клієнта та відповідні цим проблемам методи та прийоми ефективної допомоги, їх об'єднує те, що всі вони велику увагу приділяють особистісним характеристикам клієнта. Принципово інший підхід відрізняє наступна група моделей – соціологічних, що розглядаються в наступній темі посібника.



Питання для самоконтролю

1. Класичний психоаналіз як основа психодинамічної моделі соціальної роботи.
2. Роль трансферу та контрперенесення у взаємодії «клієнт – соціальний працівник».
3. Роль психологічного захисту у вирішенні проблем та адаптації особистості.
4. Біхевіористична модель соціальної роботи: загальна характеристика.
5. Теорія Скіннера щодо факторів формування поведінки.
6. Витоки розладів та особистісних проблем у концепції Скіннера.
7. Позиція соціального працівника у когнітивізмі.
8. Біхевіористична модель стратегії соціальної роботи.
9. Особистісний конструкт та вплив на нього в межах здійснення соціальної роботи.
10. Раціонально-емотивна терапія Альберта Елліса.
11. Реальнісна терапія Вільяма Глассера.



Теми для рефератів

1. Психологія в системі знань про соціальну роботу.
2. Когнітивізм як основа моделі соціальної роботи.
3. Поведінкові контракти та символічна економіка.
4. Когнітивна терапія Аарона Бека.
5. Генеза екзистенційної моделі соціальної роботи.



Література:

1. Бондаренко А.Ф. Психологическая помощь: теория и практика: [учеб. пособ. для студентов]. – К.: Укртехпресс, 1997. – 216.
2. Грановская Р. М. Элементы практической психологии / Р. М. Грановская. – [3-е изд., изм. и доп.]. – СПб.: Свет, 1997. – 608 с.
3. Психология самосознания: [хрестоматия по социальной психологии личности] / [ред.-сост. Д. Я. Райгородский]. – Самара: Бахрах-М, 2000. – С. 641–655.

4. Психология социальной работы: Учебник для вузов. – [2-е изд.]. / Под ред. М.А.Гулиной. – СПб.: Питер, 2010. – 384 с.: ил. – (серия «Учебник для вузов»)
5. Рубинштейн С. Л. Основы общей психологии / С. Л. Рубинштейн. – СПб. : Питер, 2000. – 712 с.
6. Теорія і методи соціальної роботи: [Підручник для студентів вищих навчальних закладів.] / За ред. Т.В.Семигіної, І.І.Миговича. – К.: Академвидав, 2005. – 328 с.
7. Холостова Е.И. Социальная работа: [учеб. пособ.] / Е.И.Холостова [7-е изд.] – М: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К», 2010. – 800.
8. Хьелл Л. Теории личности : Основные положения, исслед. и применение : [учеб. пособ. для психол. фак. ; пер. с англ.] / Л. Хьелл, Д. Зиглер. – СПб. : Питер-пресс, 1997. – 606 с. – (Мастера психологии).

ТЕМА 3: СОЦІОЛОГІЧНІ МОДЕЛІ СОЦІАЛЬНОЇ РОБОТИ

ПЛАН:

1. Системна модель соціальної роботи
2. Екологічна модель соціальної роботи
3. Використання у соціальній роботі теорії ролей
4. Соціально-радикальна модель соціальної роботи

Головні поняття теми: системна модель соціальної роботи, теорія систем, соціальна мережа, макрорівень, мікрорівень, екологічна модель соціальної роботи, життєвий стрес, життєва ніша, сімейний центр, екосистеми, екомапи, генограми, теорія ролей, соціальна роль, групова дискусія, психодрама, соціально-радикальна модель соціальної роботи, марксизм, відчуження, фемінізм, пригнічення, рівність, свобода.

ПИТАННЯ 1

Серед соціологічних моделей соціальної роботи одне з провідних місць займає **системна модель соціальної роботи**.

Засновник міждисциплінарної теорії систем австрійський біолог та філософ *Людвиг фон Берталанфі* вважав, що всі організми – це системи, що складаються з підсистем та одночасно самі виступають як складові надсистем. Система – це сукупність елементів (предметів, явищ, поглядів), між якими існує зв'язок та взаємодія. Зміни в одній частині системи зумовлюють зміни в інших її складових. Соціальна система – цілісне утворення, основними елементами якого є люди, групи, спільноти, соціальні інституції та зв'язки між ними.

На цьому підґрунті у 70-х роках ХХ століття склалася системна модель соціальної роботи. Її розробники – американці *Говард Голдстейн* «Практика соціальної роботи», *Еліен Пінкус* та *Енн Мінахен* «Практика соціальної роботи: модель та метод». За системною моделлю соціальної роботи, життя людини залежить від систем, у які вона включена. Причина соціальних проблем – неможливість клієнтів користуватися системами підтримки з причин: 1) відсутності систем (самотність, неповні родини); 2) непоінформованість клієнтів про можливості соціальних систем або неможливість ними користуватися (дитина, про яку не турбуються батьки, не знає про можливості отримання допомоги від соціальних служб або боїться до них звертатися, оскільки вважає, що це ще більше погіршить стосунки в родині).

Системний підхід використовується у соціальній роботі на різних рівнях. Наприклад, *на індивідуальному (мікрорівні)* важливо визначити соціальне оточення клієнта, яке може бути використане як ресурс вирішення проблеми. У такому разі говорять про створення *підтримуючих мереж*. *Мережі* – це формальні і неформальні зв'язки між людьми та організаціями. Вони можуть бути позитивними та негативними за своїми соціальними

функціями. Завдання соціальної роботи – створювати, підтримувати та розвивати позитивні соціальні мережі, а також контролювати негативні.

На макрорівні теорію систем використовують для організації та зміни систем, які чинять вплив на життя людей. У процесі роботи в спільноті теорія створює можливості для розуміння зв'язку ресурсів, потреб, міжособистісних відносин та ефективного використання різних частин системи, розвитку так званого соціального партнерства. Наприклад: вчителі-пенсіонери дають уроки дітям з бідних родин, встановлюючи у такий спосіб контакти і долаючи самотність. Рада ветеранів забезпечує пенсіонерів безплатними зачісками, а перукарі-початківці здобувають перший професійний досвід.

Водночас теорії систем притаманні такі обмеження: 1) вона не пояснює причин порушень, більше спрямовуючи свої зусилля на вирішення проблем, що вже існують; 2) вимагає від соціального працівника становлення та розвитку контактів з багатьма організаціями та установами (місцева влада, лікарні, навчальні заклади, суспільні та релігійні організації тощо). Між тим такі організації не завжди є зацікавленими у розвитку стосунків із соціальними службами; 3) зміна системи вимагає багато часу та зусиль, тому деякі зусилля можуть здаватися марними. Але якщо система змінюється на краще, то це значно покращує життя людей.

Більш широке коло питань взаємодії людини та оточуючого середовища, у порівнянні із системною моделлю, аналізує екологічна модель соціальної роботи.

ПИТАННЯ 2

Екологічна модель соціальної роботи заснована на *соціальній екології* – науці, що вивчає закони та закономірності взаємодії суспільства та природи, розвиток системи «суспільство – природа», вирішення проблем охорони та збереження людини. Соціальна екологія базується на теорії соціального конструювання, автори якої – представники Чикагської школи соціології *Роберт Парк, Ернст Берджес, Родерик Маккензі*. У соціальній роботі екологічна модель яскраво представлена так званою життєвою моделлю, яку у 70-х роках 20 століття представили *Карел Гермейн* та *Алекс Гіттерман* у роботі «Життєва модель та практика соціальної роботи»

Екологічна модель соціальної роботи спрямована на використання активних методів адаптації та соціалізації клієнта для досягнення ним особистісних змін, рівень яких відповідав би вимогам оточуючого середовища, а також на вплив на фізичне і соціальне середовище для того, щоб воно більше відповідало правам, потребам та життєвим цілям особистості.

Крім того, екологічна модель соціальної роботи спирається на такі теорії та концепції:

- *життєвого стресу*, який викликає активізацію та сприяє розвитку людини, якщо він відповідає уявленню людини про себе та свої здібності з його подолання, у протилежному випадку – *дистрес*, який може зруйнувати людину (*Ганс Сельє*);

– *протистояння* як здатності людини долати негативні наслідки змін та протистояти ним. Протистояння сприяє вирішенню проблем та керуванню емоціями, активізує ресурси людини, може сприяти пробудженню нових потенціалів та реалізації невикористаних резервів;

– *життєвої ніші (ареалу)*, за якою кожній людині необхідні для розвитку та життя фізичні та соціальні умови: зручне житло, облаштовані вулиці, занятість, матеріальна захищеність, тому соціальна робота дбає про розвиток інфраструктури, зручної і для незахищених категорій населення;

– *родинності*, за якою кожній людині потрібна підтримуюча система, яку складають родичі, сусіди, друзі, колеги, навіть, тварини та рослини. Тому важливим завданням соціальної роботи є з'ясування наявності і стану підтримуючої системи та відповідне інформування клієнтів про можливість налагодження колись втрачених зв'язків. Яскравий приклад – телепередача «Жди меня»;

– *життєвих вмінь*, представники якої стверджують, що людина має володіти навичками, необхідними для життя у сучасному соціумі. Навички робити закупівлі у супермаркетах, користуватися комп'ютером та мобільними телефонами, інтернетом, скайпом для пошуку, розвитку та підтримки контактів.

Відповідно до цих концепцій розроблені такі методи роботи з відновлення соціальної суб'єктності людини:

1) *метод сімейного центру*, суть якого полягає в роботі з родиною на ґрунті вивчення її оточення та розвитку соціальних зв'язків сімей з дітьми з особливими потребами;

2) *метод навичок*, орієнтований на відпрацювання навиків взаємодії особистості з оточуючим світом;

3) *метод життєвої моделі*, спрямований на аналіз життєвого простору людини за допомогою виділення таких сфер: а) життя на різних вікових етапах: дитинство, дорослість, старість, зміна статусів та ролей, втрати, кризи, переїзди; б) міжособистісні відносини: в парах, родині, організаціях (експлуатація, невідповідність очікувань); в) соціальні та фізичні особливості середовища (нерівні можливості для чоловіків та жінок, нерозвинутість інфраструктури). Проблеми можуть виникати в будь-якій сфері окремо, зачіпати інші сфери, розвиватись паралельно в кожній з них. Важливо з'ясувати джерело проблеми та знайти шляхи її вирішення;

4) *метод моделювання екосистем*, суть якого полягає у використанні у соціальній роботі *екомап* та *генограм*.

Екомапа – це зображення зв'язків людини (родини) з організаціями, установами, друзями, родичами, сусідами з відзначенням специфіки цих зв'язків. Екомапа дає можливість наочно відобразити систему стосунків людини з соціальним середовищем. Генограма передбачає створення родинного дерева з позначкою дат, віку, специфіки стосунків. Створення екомап та генограм разом з клієнтом дає можливість не тільки фіксувати інформацію про клієнта та його оточення – сімейне, міжособистісне тощо, а і визначати додаткові можливості для відновлення та розвитку таких зв'язків.

Наступна модель зосереджує свою увагу на взаємодії між людьми та виконанні ними соціальних ролей.

ПИТАННЯ 3

Теорія ролей розроблена соціологами, серед яких, насамперед, відзначимо *Толкота Парсонса*, *Роберта Мертона* та *Джекоба Морено*. Зазначена теорія стверджує, що люди в суспільстві займають певні позиції, відіграючи відповідні ролі. *Роль* – це типові очікування або поведінка, яка пов'язана з позицією особистості в соціальних структурах. Роль формує ідентичність людини і сприйняття її іншими людьми. У соціальній роботі розрізняють формальні ролі (батько, студент, викладач тощо) і неформальні (цап-відбувайло, контролер, доглядач тощо).

Роль складається із взаємопов'язаних компонентів: 1) рольові уявлення (як особа уявляє свою належну поведінку); 2) рольові очікування (чого або якої поведінки очікують від особи, що займає певну позицію); 3) виконання ролі (якою насправді є реальна поведінка особи). Людині притаманний набір ролей, сукупність ролей, які вона опановує з набуттям певної соціальної позиції.

Соціальна робота, що реалізується на підставі теорії ролей, дає можливість проаналізувати вміння клієнтами грати певні ролі, підготувати їх до виконання нових ролей (сімейної ролі при вступі до шлюбу, ролі працівника-професіонала при працевлаштуванні, батьківської ролі при народженні дитини тощо), проаналізувати ситуації зміни ролей, значущості і другорядності певних ролей клієнта, що сприяє налагодженню та розвитку зв'язків та адаптації клієнта. У теорії ролей розроблені практичні та ефективні прикладні методики, які дають можливість розширити поведінковий репертуар клієнта, створити умови для розвитку його рольової суб'єктності. До таких належать: 1) групова дискусія (керована дискусія, предметом якої можуть бути життєві події, факти біографії клієнта, міжособистісні стосунки в родині або колективі та ін.); 2) ігрова терапія як вільна або керована гра, в межах якої клієнт програє певні ролі, розкриваючи при цьому для себе певні нюанси або особливості, що характерні для тих або інших ролей; 3) психодрама – методика, що передбачає розігрування певних значущих або традиційних ситуацій, в яких найяскравіше проявляються проблеми клієнта та ін. Такі форми роботи передбачають поглиблення розуміння клієнтом своїх позицій, так і поведінки своїх партнерів.

Таким чином, соціальна робота, що спирається на теорію ролей, спрямована на аналіз проблем клієнта через роботу з ним в контексті найближчого оточення. Вона не дає можливості працювати одночасно з великою кількістю людей. Проте таку можливість відкриває соціально-радикальна модель, яка розглядається в наступному питанні цієї теми.

ПИТАННЯ 4

Соціально-радикальна модель соціальної роботи спирається на теорії марксизму і фемінізму. Вона заперечує психологічні пояснення

проблем клієнтів та закликає до розгляду і затвердження балансу влади, використання структурних засобів розв'язання проблем і організацій колективних соціальних дій.

Розробники соціально-радикальної моделі відновлення соціальної суб'єктності людини творчо використовують окремі важливі положення марксистського вчення, передусім, у плані аналізу структурних причин соціального відчуження людини. Вважається, що в капіталістичному суспільстві ототожнення людини і товару зумовлює болісні явища соціального відчуження у таких формах:

- 1) відчуження від процесу праці: працівники не беруть участі в обговоренні та прийнятті рішень щодо того, що і як вони виробляють;
- 2) відчуження від продукту праці, який не належить тим, хто його виробляє;
- 3) відчуження від інших працівників у процесі прогресуючого розподілу праці;
- 4) відчуження від людської сутності як неможливість реалізувати себе у роботі та у свій вільний час.

Відповідно до цього пропонуються такі підходи до проведення соціальної роботи:

- 1) прогресивний, що розглядає соціальну роботу як чинник позитивних змін, спрямованих на поліпшення взаємозв'язків у суспільстві, активізацію колективного руху та розвитку свідомості;
- 2) репродуктивний, за допомогою якого обґрунтовується необхідність участі соціальних працівників у відтворенні особистісних і соціальних ресурсів, передусім, робітничого класу;
- 3) контрадикторний, що акцентує увагу на суперечливій ролі соціальних працівників, які своєю діяльністю, з одного боку, посилюють капіталістичний контроль, з іншого, підвищують функціональні можливості робітничого класу завдяки навчанню, наданню повноважень клієнтам, більшість яких належить до робітничого класу.

Усі ці підходи доповнюються рядом важливих положень *фемінізму* – теорії, яка спрямована на захист соціальної рівності чоловіків та жінок, проти патріархальних стереотипів та сексизму. *Патріархальними стереотипами* називають погляди, що відображають традиційний розподіл ролей та можливостей чоловіків та жінок.

Фемінізм представлений основними трьома течіями: 1) ліберальний фемінізм, який відстоює рівність можливостей для представників обох статей; 2) соціальний фемінізм – спрямований на реалізацію намагання прибрати «домашнє рабство» жінок, звільнити жінку від традиційного виконання домашніх обов'язків для професійної та іншої самореалізації; 3) радикальний фемінізм – спрямований на намагання звільнити жінок від необхідності виношувати і народжувати дітей та використовувати новітні репродуктивні технології.

Головна ідея фемінізму у соціальній роботі полягає у проголошенні необхідності подолання соціальних факторів жіночого пригнічення, а не в

засвоєнні жінкою очікуваної від неї рольової поведінки. Практичною реалізацією такого підходу є робота з консолідації та об'єднання клієнтів задля подолання впливу патріархальних стереотипів, ослаблення насильства та експлуатації жінок.

РЕЗЮМЕ

На завершення цієї теми варто зазначити, що соціологічна група моделей соціальної роботи пов'язує причини виникнення проблем з обмеженнями та недоліками суспільства. У той же час ресурси для розв'язання проблем ця група моделей соціальної роботи вбачає у покращенні та оздоровленні взаємодії між суб'єктами соціальних відносин на різних рівнях, в тому числі і психологічному. Відтак, для формування адекватного теоретичного підґрунтя соціальної роботи виявляється потрібним відповідний синтез соціологічних і психологічних моделей фахової діяльності з відновлення та активізації внутрішніх сил людини як соціального суб'єкта.



Питання для самоконтролю

1. Дайте загальну характеристику соціологічним моделям соціальної роботи.
2. Охарактеризуйте використання екомап та генограм у соціальній роботі.
3. Розкрийте використання теорії ролей у практиці соціальної роботи.
4. Сформулюйте поняття «соціальна система» та розкрийте основні характеристики соціальних систем.
5. Назвіть переваги та обмеження системної моделі соціальної роботи.
6. Охарактеризуйте методи сімейного центру, навичок, життєвої моделі, моделі екосистем.
7. Розкрийте основні марксистські підходи до здійснення соціальної роботи.
8. Визначте застосування радикальних підходів.
9. Назвіть переваги та обмеження соціально-радикальної моделі соціальної роботи.



Теми для рефератів

1. Порівняльний аналіз соціологічних теорій соціальної роботи.
2. Марксизм і фемінізм як теоретичні засади соціальної роботи.
3. Генеза соціальної екології.
4. Життєва модель К.Гермейна та А.Гіттермана.
5. Системна модель соціальної роботи.



Література:

1. Берн Э. Игры, в которые играют люди: психология человеческих отношений; Люди, которые играют в игры: психология человеческой судьбы / Эрик Берн ; пер. англ. А. Грузберг. – М. : Эксмо, 2007. – 576 с.
2. Головаха Е. И. Психологическое время личности / Е. И. Головаха, А. А. Кроник. – К. : Наукова думка, 1984. – 207 с.
3. Гіденс Е. Соціологія / Е. Гіденс ; пер. з англ. В. Шовкун, А. Олійник ; наук. ред. О. Іващенко. – К. : Основи, 1999. – 726 с.
4. Лебон Г. Психология масс / Г. Лебон // Психология масс / ред.-сост. Д. Я. Райгородский. – Самара : БАХРАХ, 1998. – С. 3–130.
5. Леонтьев Д. А. Психология смысла: природа, структура и динамика смысловой реальности / Д. А. Леонтьев. – М. : Смысл, 1999. – 486 с.
6. Масионис Д. Социология. – 9-е изд. – СПб.: Питер, 2004. – 752 с.
7. Рубинштейн С. Л. Основы общей психологии / С. Л. Рубинштейн. – СПб. : Питер, 2000. – 712 с.
8. Соціологічна енциклопедія: А – Я / уклад. В. Г. Городяненко ; ред. кол. В. І. Астахова [та ін.]. – К. : Академвидав, 2008. – 456 с.
9. Теорія і методи соціальної роботи: [Підручник для студентів вищих навчальних закладів.] / За ред. Т.В.Семигіної, І.І.Миговича. – К.: Академвидав, 2005. – 328 с.

ТЕМА 4: ДЕОНТОЛОГІЯ В СОЦІАЛЬНІЙ РОБОТІ

ПЛАН:

1. Поняття «деонтологія соціальної роботи».
2. Етика соціальної роботи: складові, принципи та норми.
3. Професійно-етичні вимоги до соціального працівника.
4. Модель ділового стилю спілкування соціального працівника.
5. Модель належної поведінки соціального працівника у конфліктній ситуації.

Головні поняття теми: деонтологія соціальної роботи, професійна етика, професійно-етична культура, особисті якості соціального працівника, професійний обов'язок соціального працівника, професійні якості соціального працівника, професіограма, посадова інструкція, професійна комунікація, комунікативні бар'єри, конфлікт.

ПИТАННЯ 1

Соціальна робота є одним з найбільш шляхетних видів професійної діяльності, пов'язаної з регулюванням системи соціальних відносин та управлінням державними та громадськими інститутами, які покликані сприяти всебічному життєзабезпеченню і розвитку всіх членів суспільства, і яка вимагає особливих професійно-етичних вимог або *деонтологічних засад*.

Деонтологія (грец. *deon* – потрібне, необхідне) як науковий термін у системі етичних знань був введений англійським філософом Ієремією Бентамом (1748-1832) у праці «Деонтологія, або Наука про мораль», яка була опублікована в 1834 році. Спочатку цей термін вживався у релігійно-моральному контексті, де він означав виконання обов'язку віруючого перед Богом, церквою та релігійною громадою. Згодом І. Бентам поширив зазначене поняття для позначення теорії моральності в цілому. Поступово поняття «деонтологія» почало вживатися у дещо іншому розумінні – у якості терміна, що визначає належну поведінку, вчинки і дії окремої особистості або спеціаліста.

Соціальна робота в її сучасному розумінні й трактуванні не може обійтися без деонтології. Л.В. Топчий і А.А. Козлов визначають *деонтологію* як сукупність етичних норм професійної поведінки працівників соціальних служб. До деонтології вони включають основні принципи, моральні заповіді, які дозволяють забезпечити ефективне соціальне обслуговування населення, що виключає несприятливі фактори в соціальній роботі, спрямовані на оптимізацію системи взаємин між різними категоріями персоналу соціальних служб і клієнтами, що попереджають негативні наслідки соціального обслуговування: професійний обов'язок, безкорисливість, професійну витримку й самовладання, довіру між фахівцями й клієнтами, професійну таємницю тощо.

Водночас неприпустимим є змішування понять «деонтологія» і «професійна етика», оскільки перше вужче другого. Якщо етика розкриває сутність моралі в цілому, то деонтологія виявляє специфіку моральних зобов'язань у конкретних видах професійних взаємин. Тобто в деонтології яскраво виражений взаємозв'язок моральних і професійних компонентів у поведінці й діях фахівця. Відтак вживання терміна «деонтологія» буде некоректним без вживання парного поняття «обов'язок».

Деонтологія безпосередньо пов'язана із професійним обов'язком. Усвідомлення свого обов'язку визначає поведінку фахівця, вибір ним певних норм моралі, якими йому треба керуватися у своїй практичній діяльності. Обов'язок для фахівця – це внутрішня, моральна потреба, глибока переконаність у необхідності певних дій. Почуття обов'язку спонукує соціального працівника порівнювати всі свої вчинки, дії та відносини в конкретних ситуаціях з вимогами й нормами професійної моралі.

Таким чином, професійний обов'язок фахівця – це ті вимоги, які суспільство, професія, колектив, клієнти і він сам пред'являють до фахової поведінки і дій, і те, в чому він сам відчуває потребу і за що несе відповідальність. Зміст професійного обов'язку соціального працівника складає сукупність правових, моральних вимог, що ставяться до нього його професією.

Для того, щоб усвідомити у чому полягає професійний обов'язок соціального працівника, необхідно виділити його критерії. До головних Г.П.Медведева [4] відносить такі: високий професійно-кваліфікаційний рівень як гарант якості роботи; чітке знання своїх професійних обов'язків, добросовісне і неухильне їх виконання; професійна діяльність строго у рамках нормативно-правової бази; глибока переконаність у необхідності виконання своїх професійних обов'язків, оскільки цього вимагають інтереси суспільства, колективу установи соціального захисту і клієнта; свідомі і активна участь в професійній діяльності з метою досягнення блага суспільства, трудового колективу і клієнта; зацікавленість у підвищенні ефективності роботи свого колективу і своєї індивідуальної роботи; висока організованість і свідомі дисципліна, звичка до належної поведінки; наявність вольових якостей, потрібних для виконання свого професійного обов'язку; прагнення постійно удосконалюватися в професії, освоювати нові знання, набувати досвід практичної діяльності.

Зважаючи на викладене, поняття «деонтологія соціальної роботи», може бути визначено як комплекс норм, настанов і розпоряджень про обов'язок і професійну повинність (зобов'язання), відповідальність соціального працівника (трудоного колективу установи соціального захисту) перед суспільством і державою, перед соціальною роботою як професією й соціальним інститутом, перед колегами й перед клієнтом соціальної служби. Іншими словами, *деонтологія соціальної роботи – це комплекс професійних, правових і морально-етичних правил, що складають поняття професійного обов'язку соціального працівника.*

ПИТАННЯ 2

Для правильного розуміння професійного обов'язку соціального працівника важливе значення має поняття *«професійна етика»*, яке позначає науку про професійну мораль, тобто сукупність ідеалів і цінностей, етичних принципів і норм поведінки, які відображають сутність професії та забезпечують взаємостосунки між людьми, що складаються в процесі спільної діяльності. Крім того, професійна етика може позначати моральну самосвідомість певної професійної групи, її психологію та ідеологію. У практиці повсякденної діяльності професійна етика являє собою сукупність норм поведінки спеціалістів. Норми професійної етики піддаються змінам під дією зовнішніх та внутрішніх, по відношенню до професії, факторів. Вони безпосередньо впливають на поведінку спеціалістів, змушуючи їх діяти певним чином.

Щодо *етики соціальної роботи*, то Г.П.Медведева [5] визначає її як теорію (навчання) професійної моралі фахівців в сфері соціальної роботи, систему ідеалів і цінностей, етичних принципів і норм поведінки, вимог до особистості фахівця.

Етика соціальної роботи, як і будь-яка інша наука, має свої основні категорії. Основними категоріями етики соціальної роботи є *професійні етичні стосунки, етична свідомість, етичні дії та професійний обов'язок спеціаліста* [8, С. 235].

Етичні стосунки в соціальній роботі виникають у процесі професійної діяльності між соціальними працівниками як членами певного колективу, між соціальними працівниками та клієнтами, між соціальними працівниками та соціальним оточенням клієнтів, між соціальними працівниками та різними установами, організаціями, приватними особами, з якими соціальний працівник вступає у взаємодію з метою надання соціальних послуг.

Етична свідомість соціального працівника являє собою відображення його соціального буття і діяльності в процесі професійних стосунків. Це особлива форма усвідомлення спеціалістом соціальної необхідності, яка набуває специфічного морального обґрунтування: поведінка і діяльність розглядаються вже не з точки зору їх необхідності, а з точки зору їх моральної цінності. З огляду на це професійна діяльність соціального працівника виступає крізь призму власної необхідності та значущості: як можливість реалізувати свої власні моральні настанови.

Етичні дії. Соціальний працівник сприймає свою діяльність з точки зору не тільки загальнолюдських чи професійних цінностей, а й виходячи з власної системи цінностей, власних понять про мораль. Дії соціального працівника поєднують у собі специфічні моральні мотиви його професійної діяльності.

Варто звернути увагу на окремі аспекти, які стосуються *етичних принципів діяльності* спеціалістів із соціальної роботи (перелік базових етичних ідей і традицій, якими слід послуговуватися у прийнятті рішень), *норм їх моральної поведінки*, що викладені у Етичному кодексі спеціалістів із соціальної роботи України [8, С. 250-253]. Вони є для фахівців принциповими

орієнтирами з питань професійної діяльності, виконання службових обов'язків, організації взаємодії з клієнтами та окреслюють шляхи розв'язання моральних проблем.

В Кодексі виокремлені *етичні принципи діяльності*, яких повинен дотримуватися соціальний працівник: 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'ясовувати 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.

Крім того, Кодекс 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, відповідальність 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 організацій передбачають: співпрацю з установами і організаціями, наміри і 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 продуктивності роботи шляхом періодичних публічних оглядів якості, результативності й ефективності послуг.

ПИТАННЯ 3

Ефективність і успішність соціальної роботи, зважаючи на її особливий гуманістичний характер, значною мірою залежить від особистісних якостей фахівця. Серед них виділимо, насамперед, такі: гуманістична спрямованість, особиста і соціальна відповідальність, загострене відчуття добра і справедливості, власна гідність і повага гідності іншої людини, терплячість, ввічливість, порядність, емпатійність, готовність зрозуміти клієнта і прийти йому на допомогу, стриманість, адекватність самооцінки, щирість, щедрість, соціальна адаптованість.

Як відзначається в науковій літературі, ці та інші риси можна поділити на три групи: а) психологічні характеристики, що є складовою частиною придатності до соціальної роботи; б) психолого-педагогічні якості, орієнтовані на вдосконалення соціального працівника як особистості; в) методичні навички і зусилля, спрямовані на створення особистого іміджу (привабливості).

До першої групи якостей включаються вимоги, що висувуються у професійній діяльності і психічних процесах. *До другої групи якостей* відносяться самоконтроль, самокритичність, самооцінка своїх вчинків, фізична тренуваність, самонавіюваність, вміння керувати своїми емоціями. *До третьої групи якостей* включають комунікативність, емпатійність (уловлювання настроїв людей, з'ясування їх установок, очікувань, співпереживання їхнім потребам), візуальність (зовнішня привабливість особи), красномовність тощо.

Таким чином, якості особистості соціального працівника багато в чому визначають успішність його взаємодії з клієнтом і є необхідною умовою його професійної придатності [1, С. 132].

Як показують дослідження, недостатньо володіти певними характеристиками, що обумовлюють успішність виконання професійної діяльності, але потрібне виконання фахівцем соціальної роботи різноманітних посадових обов'язків. Аналіз робіт різних авторів [1; 4; 7; 8] показав, що більшість дослідників щодо *посадових обов'язків соціального працівника* звертають увагу на такі:

- володіти основами пенсійної справи, соціального захисту сімей з дітьми, інвалідів, самотніх та інших соціально незахищених громадян;
- виявляти на підприємствах, в мікрорайонах, селах сім'ї окремих осіб, які потребують соціально-медичну, юридичну, психолого-педагогічну, матеріальну й іншу допомогу, охорону морального, фізичного і психічного здоров'я;
- встановлювати причини виникаючих у них труднощів, конфліктних ситуацій, в т.ч. за місцем роботи, навчання тощо, допомагати їм у розв'язанні існуючих проблем, працевлаштуванні, соціальному захисті;
- сприяти інтеграції діяльності різних державних і громадських організацій та установ з надання необхідної соціально-економічної допомоги населенню;
- проводити психолого-педагогічні та юридичні консультації з питань сім'ї і шлюбу, виховну роботу серед дітей, схильних до правопорушень;
- надавати допомогу в укладанні угод про надомну працю батькам, що мають неповнолітніх дітей, інвалідам, пенсіонерам;
- виявляти і надавати підтримку дітям та дорослим, яким потрібна опіка і піклування, влаштування в лікувальні й навчально-виховні заклади, матеріальна, соціально-побутова та інша допомога;
- організовувати громадський захист неповнолітніх правопорушників, при необхідності – брати в ньому особисту участь;
- сприяти створенню і діяльності центрів соціальної служби для молоді, допомоги сім'ї (всиновлення, опікунство, піклування), юнацьких, підліткових, дитячих об'єднань, асоціацій, клубів за інтересами;
- допомагати організації і виховній діяльності інтернатів, притулків для інвалідів, людей похилого віку, бездомним та ін.;
- брати участь у роботі з соціальної адаптації і реабілітації осіб, які повернулися зі спеціальних навчально-виховних установ і місць позбавлення волі, у розв'язанні інших гострих соціальних проблем.

Перш ніж перейти до викладу різноманітних професійних вимог до спеціаліста з соціальної роботи, спочатку є необхідність охарактеризувати його головні *функції*. До них відносяться такі: 1) *діагностична*, яка полягає у вивченні особливостей сім'ї, групи людей, ступеня й спрямованості впливу на них мікросередовища і постановці відповідного «соціального діагнозу»; 2) *прогностична*, за допомогою якої прогнозується розвиток подій, процесів, моделі соціальної поведінки; 3) *правозахисна*, яка застосовує в разі потреби закони і правові акти з метою надання допомоги і підтримки людям, їхнього

захисту; 4) *організаційна*, яка сприяє організації соціальних служб на підприємствах і за місцем проживання, залучає до їх роботи громадськість, спрямовує їхню діяльність з надання різних видів допомоги і соціальних послуг населенню; 5) *профілактична*, допомагає попередженню і профілактиці негативних явищ, приводячи в дію різні механізми (юридичні, психологічні, медичні, педагогічні та ін.), організовує відповідну допомогу особам, що їй вкрай потребують; 6) *соціально-медична*, полягає в організації роботи з профілактики здоров'я, засвоєнні навичок першої медичної допомоги, підготовці молоді до сімейного життя, в розвитку трудотерапії тощо; 7) *соціально-педагогічна*, виявляє інтереси й потреби людей у різних видах діяльності (культурно-освітній, спортивно-оздоровчій, науково-технічній) і залучає до роботи з ними відповідні установи, творчі спілки, асоціації тощо; 8) *психологічна*, застосовує різні види консультування і корекції міжособистісних стосунків, сприяння соціальній адаптації індивіда, допомога в соціальній реабілітації всім нужденним; 9) *соціально-побутова* полягає у наданні необхідної допомоги й підтримки різним категоріям населення (інвалідам, людям похилого віку, новоствореним сім'ям та ін.) у поліпшенні їх житлових умов, облаштуванні, веденні домашнього господарства тощо; 10) *комунікативна*. передбачає встановлення контактів з клієнтами, організацію обміну інформацією, формування єдиної стратегії взаємодії, сприймання і розуміння іншої людини [8, С. 222-225].

Отже, різноманітні професійні вимоги до фахівця соціальної сфери впливають з його функцій. Як відзначається в літературі [1; 4; 5; 7; 8], *соціальний працівник повинен:*

- мати добру професійну підготовку, знання з різних галузей правознавства, соціології, психології, педагогіки, фізіології, демографії, статистики, інформатики, економіки і управління;
- володіти високою загальною культурою, розумітися в літературі, музиці, живопису та інших видах мистецтва;
- бути добре поінформованим про сучасні політичні, економічні, соціальні процеси у суспільстві, мати широку обізнаність про різні соціальні групи населення;
- вміти передбачати наслідки своїх дій, не йти за клієнтом, а проводити в життя свою продуману й послідовну лінію;
- володіти певною соціальною адаптованістю, враховувати різноманітність контингенту, що потребує допомоги, вміло контактувати і привертати до себе «важких» підлітків, сиріт, інвалідів, безробітних, одиноких, людей похилого віку, які перебувають на реабілітації тощо;
- мати професійний такт, бути відкритим і співчутливим до чужих труднощів, викликати симпатії і довіру в оточуючих, дотримуватися професійної таємниці, делікатності в усіх питаннях, що зачіпають інтимні сторони життя людини;
- виховувати в собі емоційну усталеність, бути готовим до психічних перевантажень, уникати однобічності, невротичних відхилень у власних

оцінках та вчинках, незважаючи на можливі невдачі (недовіру, образу, відмови тощо), сумлінно виконувати свій обов'язок, зберігати витримку, залишатися доброзичливим і чуйним до клієнта;

- вміти приймати рішення в несподіваних, навіть екстремальних, ситуаціях, чітко формулювати свої думки, грамотно і дохідливо їх викладати, критично оцінювати свою діяльність, уникати зверхності, зарозумілості;

- ділитися своїми знаннями, досвідом з колегами, молодими соціальними працівниками, популяризувати свою професію, підтримувати високі стандарти своєї поведінки.

Варто визнати, що цей перелік вимог, звичайно, далеко не повний. Вони конкретніше викладені у *професіограмі, посадових інструкціях* та інших документах, що регулюють виконання службових обов'язків.

На підставі викладеного розкриємо моделі належної поведінки у міжособистісних відносинах між соціальним працівником і клієнтом.

ПИТАННЯ 4

Передусім, звернемося до спілкування, зважаючи на його особливе значення у процесі надання соціальних послуг людині, яка опинилася в ситуації ризику.

Для соціального працівника у його професійній діяльності науковці виділяють 3 основних види спілкування:

- 1) *ділове* (це спілкування в офіційно-діловій сфері фахівця із соціальної роботи із представниками організацій, соціальних інститутів, чиновниками різних рівнів, з метою поліпшення діяльності служб соціальної допомоги, рішення будь-яких проблем (правових, матеріальних, житлових, психологічних та ін.) своїх клієнтів та ін.;

- 2) *консультативне* (це спілкування з метою надання допомоги клієнтові, найчастіше психологічної, але необов'язково);

- 3) *особистісне* (це спілкування, засноване на дружніх, довірчих відносинах між клієнтом і соціальним працівником).

Усі ці види спілкування можуть переплітатися, і усі вони здійснюються за допомогою як вербальних (мовних), так і невербальних (немовних) засобів.

Спілкування є феноменом, який охоплює комунікативний, перцептивний, інтерактивний аспекти [1, С. 192-212]. *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).

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, ділових кіл, різних закладів та організацій. Усе це свідчить, що спілкування є однією з найважливіших і найскладніших сфер діяльності в соціальній роботі.

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.

Комунікація є двостороннім динамічним процесом, який характеризується зворотним зв'язком, завдяки якому 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).

Успішність професійного спілкування соціального працівника залежить і від уміння слухати. Він має розвивати у собі навички активного слухання, уміння демонструвати уважність, виявляти справжній 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.

Комунікативними бар'єрами можуть 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.

Таким чином, однією із визначальних умов, яка впливає на взаємини соціального працівника і клієнта, є його здатність до ефективного спілкування. 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. Кожний соціальний працівник повинен вміти висловлюватися, слухати і чути іншу людину, використовуючи як вербальні, так і невербальні засоби спілкування, уміти розуміти інших людей. Клієнт має відчувати, що його справді розуміють, співпереживають із ним, і що такому фахівцю можна довіряти.

ПИТАННЯ 5

Діяльність соціального працівника, яка відноситься до типу взаємодії «людина-людина», конфліктогенна за своєю природою. Тому визначимо модель належної поведінки соціальних працівників у ситуації конфлікту, який може виникнути на межі конфліктних інтересів самого соціального працівника і клієнта, окремих клієнтів та інших людей, між обов'язками соціального працівника щодо захисту інтересів клієнта і вимогами до ефективності його дій, конфліктуєчими інтересами груп клієнтів, керівниками різного рівня один з одним; керівником і підлеглими тощо.

Конфліктні ситуації в соціальній роботі з вини працівників соціальної сфери виникають найчастіше внаслідок прояву бездушності, формалізму з боку персоналу, грубого поводження з відвідувачами, несправедливих звинувачень на адресу відвідувачів у бажанні поживитися за рахунок держави та з інших обставин.

Конфліктні ситуації з вини менеджерів сфери соціальної роботи виникають внаслідок неналежної організації надання допомоги в ході соціальної роботи, зокрема, розкрадання бюджетних коштів, виділених на надання допомоги в цій сфері, штучного створення величезних черг, бюрократування організації допомоги, внаслідок чого клієнти вимушені неодноразово ходити в різні інстанції для вирішення одного питання.

У той же час конфліктні ситуації виникають і з вини відвідувачів внаслідок незадовільного стану їх фізичного і психічного здоров'я, неадекватної поведінки у рамках взаємодії із соціальним працівником.

Фахівці, зайняті у сфері соціальної роботи, повинні мати високий педагогічний потенціал, глибокі знання теорії і технології соціально-

педагогічній діяльності, конфліктології, з тим, щоб ефективно проводити роботу з профілактики конфліктів у соціальній сфері.

У фаховому спілкуванні соціальному працівникові доводиться не лише з'ясовувати 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.

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 (породжений об'єктивними причинами) чи суб'єктивним (наслідком особистих стосунків). Пізнавши природу і характер конфлікту, 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.

Втручання соціального працівника в конфліктну ситуацію клієнта має виходити з певних очікувань щодо 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:

Конкуренція. 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.

Ухилення. До цього стилю слід вдаватися тим учасникам конфлікту, чия ситуація нестійка, 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 не врівноваженою людиною за відсутності причин підтримувати з нею контакти, не маючи певності, що конкретно слід робити. Зазначена стратегія доцільна за браку інформації. Використовуючи її, соціальний працівник може перенести розв'язання конфлікту на зручніший час або допомогти клієнтові вийти з конфліктної ситуації.

Пристосування. Обравши цей стиль, учасник конфлікту засвідчує свою налаштованість на взаємодію з іншою стороною, відмову від захисту власних інтересів. 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.

Співпраця. Налаштовуючись на співпрацю, демонструючи готовність до неї, учасники конфлікту можуть брати активну участь у розв'язанні його, захищаючи при цьому власні інтереси. Якщо обидві сторони розуміють причину конфлікту, у них є більше можливостей знайти засоби його розв'язання. Стиль співпраці найважчий, але чи не найефективніший.

Компроміс. Особливістю цього стилю є часткове задоволення власних інтересів за рахунок часткових взаємних поступок. 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.

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. У соціальній роботі найкраще, коли учасники переговорів разом розв'язують проблему, маючи на меті ефективно 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 [1; 3].

Незалежно від обраного стилю участь соціального працівника у подоланні конфлікту має відповідати як професійно-етичним, так і правовим нормам соціальної роботи. Висвітлення останніх – тема наступного підрозділу навчального посібника.

РЕЗЮМЕ

Таким чином, деонтологія соціальної роботи як вчення про обов'язок і належну поведінку фахівця, обґрунтовуючи й формуючи подання про

об'єктивно необхідні вчинки, дії й відносини фахівця, сприяє тому, що ефективність соціальної роботи підвищується, а діяльність фахівців із соціальної роботи та їхніх колективів здобуває більш нормативний і впорядкований характер. З огляду на це, слід, зокрема, використовувати потенціал деонтології для розширення можливостей соціальної роботи в сфері налагодження ділових комунікацій, профілактики і вирішення конфліктів.



Питання для самоконтролю

1. Проаналізуйте поняття «деонтологія», «професійна етика» та «деонтологія соціального працівника».
2. Назвіть учених, з іменами яких пов'язано становлення деонтології як вчення про належну поведінку.
3. Визначте місце та роль деонтології на сучасному етапі розвитку суспільства.
4. Дайте сутнісну характеристику поняття «професійний обов'язок».
5. Охарактеризуйте деонтологічні принципи, яких повинен дотримуватися фахівець із соціальної роботи в своїй професійній діяльності.
6. Які, на вашу думку, найбільш важливі особистісні якості соціального працівника?
7. Розробіть модель конкурентоздатного соціального працівника.
8. Розкрийте сутність основних категорій етики соціальної роботи.
9. У чому полягають професійні вимоги до соціального працівника?
10. У чому полягають особливості професійного спілкування фахівця із соціальної роботи?
11. Наведіть приклад належної поведінки соціального працівника у конфліктній взаємодії.
12. Охарактеризуйте сутність поняття «конфліктна ситуація» в контексті соціальної роботи.



Теми для рефератів

1. Історичний розвиток деонтологічних ідей соціальної роботи.
2. Деонтологія як вчення про належну поведінку.
3. Професійно-етичні принципи в діяльності соціального працівника.
4. Особливості професійного спілкування у соціальній роботі.
5. Теоретичні та практичні проблеми конфліктної взаємодії в соціальній роботі.
6. Роль деонтологічного потенціалу соціальних установ у вирішенні професійних завдань.



Література:

1. Вступ до соціальної роботи: Навчальний посібник для студентів вищих навчальних закладів / За ред. Т. В. Семигіної, І. І. Миговича – К. : Академвидав, 2005. – 304 с.
2. Капська А.Й. Соціальна робота. Навчальний посібник. – К. : Видавничий Дім «Слово», 2011. – 400 с.
3. Конфликтология в социальной работе: учебное пособие / Р. И. Мокшанцев. – Ростов н/Д : Феникс, 2008. – 314 с.
4. Медведева Г.П. Деонтология социальной работы. – М. : Академия, 2011. – 224 с.
5. Медведева Г. П. Этические основы социальной работы : учебник для студ.учреждений высш. проф. образования / Г. П. Медведева. – 3-е изд., перераб. и доп. – М. : Издательский центр «Академия», 2012. – 288 с.
6. Основы социальной работы / Под ред. П. Д. Павленок. – Москва, 1997 – 458 с.
7. Профессионально-этические основы социальной работы: учебное пособие для студ. вузов, обучающихся по направлению и специальности «Социальная работа» / М. Н. Коньгина, Е. Б. Горлова; Северо-Кавказский государственный технический университет. – М. : Академический Проект, 2009. – 187 с.
8. Соціальна робота в Україні: Навч. посіб. / І.Д. Зверева, О.В. Безпалько, С.Я. Харченко та ін.; За заг. ред. І.Д. Зверєвої, Г.М. Лактіонової. – К.: Центр навчальної літератури, 2004. – 256 с.
9. Соціальна робота в Україні: перші кроки / Під ред. В.Полтавця. – К.: Видавничий дім «КМ Academia», 2000. – 236 с.
10. Словник-довідник для соціальних педагогів та соціальних працівників / За заг. ред. А.Й. Капської, І.М. Пінчук, С.В. Толтоухової – К., 2000. – 260 с.

ТЕМА 5: ПРАВОВЕ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ СОЦІАЛЬНОЇ РОБОТИ

ПЛАН:

1. Міжнародне нормативно-правове забезпечення соціальної роботи.
2. Система нормативно-правового регулювання соціальної роботи в Україні.
3. Правовий статус соціального працівника за законодавством України.

Головні поняття теми: права людини, соціальні права, міжнародне соціальне право, Європейська соціальна хартія, національне соціальне законодавство, правовий статус соціального працівника, фахове регулювання соціальної роботи

ПИТАННЯ 1

Розкриття теми почнемо з висвітлення міжнародно-правових засад соціальної роботи.

Основним міжнародним документом у зазначеній галузі є Загальна декларація прав людини, прийнята 10 грудня 1948 року Генеральною Асамблеєю ООН. У ній проголошується, що «усі люди народжуються вільними і рівними у своїй гідності та правах» і повинні мати усі права й свободи «незалежно від раси, кольору шкіри, статі, мови, релігії, політичних або інших переконань, національного чи соціального походження, майнового, станового або іншого становища» [6].

За статтею 22 Декларації, кожна людина як член суспільства має право на соціальне забезпечення і на здійснення необхідних для підтримання її гідності та для вільного розвитку її особи прав у економічній, соціальній і культурній галузях за допомогою національних зусиль і міжнародного співробітництва та відповідно до структури і ресурсів кожної держави.

Стаття 23 закріплює право на захист кожної людини від безробіття, на справедливу і задовільну винагороду, яка забезпечує людині гідне існування, їй самій та її сім'ї, і яка в разі необхідності доповнюється іншими засобами соціального забезпечення.

Відповідно до статті 25, кожна людина має право на такий життєвий рівень, включаючи їжу, одяг, житло, медичний догляд та соціальне обслуговування, який є потрібним для підтримання її здоров'я та добробуту та реалізації права на забезпечення в разі безробіття, хвороби, інвалідності, старості чи іншого випадку втрати засобів до існування через не залежні від неї обставини. Материнство і дитинство дають право на особливе піклування і допомогу. Усі діти, народжені у шлюбі або поза шлюбом, повинні користуватися рівним соціальним захистом.

Визначені у Загальній декларації прав людини засади соціальної роботи подальший розвиток одержали в Міжнародному пакті про економічні, соціальні та культурні права, прийнятому під егідою ООН 16 грудня 1966

року. Загальна декларація прав людини та міжнародні пакти складають Міжнародний білль прав людини, що покладає на держави обов'язок забезпечити здійснення закріплених у цих документах прав усіма необхідними засобами. Крім того, важливе значення належить Декларації соціального прогресу та розвитку, яка була прийнята 11 грудня 1969 року Генеральною Асамблеєю ООН [2].

Зазначені нормативні положення стали підґрунтям для подальшої роботи для удосконалення правового забезпечення системи соціальної роботи. Так, на Всесвітній конференції із прав людини, що відбулася у Відні, 25 червня 1993 року був прийнятий підсумковий документ під назвою «Віденська декларація й Програма дій», який підтвердив прихильність цілям і принципам, що закріплені в Статуті ООН та в Загальній декларації прав людини. У цьому документі велика увага приділяється питанням дотримання прав жінок і дітей, інвалідів і найбідніших верств населення, посилення координації діяльності в галузі прав людини в системі Організації Об'єднаних Націй [1].

Крім документів ООН є й інші міжнародні нормативно-правові акти, що встановлюють соціальні стандарти, а відтак, визначають напрямки і завдання професійної діяльності соціальних працівників. До таких документів, зокрема, можна віднести конвенції та рекомендації Міжнародної організації праці (МОП) і документи профспілкового руху із соціального забезпечення. Звернемо увагу на те, що, якщо міжнародний нормативно-правовий акт не ратифікований законодавчим органом і не закріплений спеціальним законодавством, то держава не несе відповідальності за його впровадження на власній території.

У зв'язку з цим відзначимо активну роботу українських законодавчих органів з ратифікації європейських хартій і конвенцій, норми яких регулюють соціальну роботу. Передусім, йдеться про Європейську соціальну хартію, прийняту у Страсбурзі Радою Європи 3 травня 1996 р. і ратифіковану Верховною Радою України 14 вересня 2006 р. Цей документ встановлює європейські стандарти соціального забезпечення та допомоги нужденним. Зокрема, ст. 13 Хартії закріплює право кожної людини на отримання у державних чи приватних службах таких порад і персональної допомоги, які можуть бути необхідними для запобігання виникненню особистого або сімейного нужденного становища, для його подолання чи полегшення.

Крім того, 17 липня 1997 р. Верховна Рада України ратифікувала Конвенцію про захист прав людини і основоположних свобод, яка була ухвалена Радою Європи в Римі у 1950 р., яка також вимагає врахування соціальних прав людини. Для регулювання діяльності соціальних служб має значення і Конвенція Ради Європи з протидії торгівлі людьми, ратифікована українським парламентом 21 вересня 2010 р.

Водночас імплементація кращих європейських нормативно-правових актів, пов'язаних із соціальною роботою, не має завершеного характеру. Так, залишається не ратифікованим Європейський кодекс соціального забезпечення, що був ухвалений Радою Європи ще 16 квітня 1964 р. Між тим

інтеграція України до європейських структур дає підстави сподіватися, що незабаром зазначений документ буде ратифікований.

ПИТАННЯ 2

Система національних правових засад соціальної роботи розроблена з урахуванням вищеназваних міжнародно-правових актів.

Конституція України встановила перелік соціальних прав людини і громадянина: право на достатній життєвий рівень для себе і своєї сім'ї (ст. 48); право громадян на працю, належні, безпечні і здорові умови праці, на заробітну плату, не нижчу від визначеної законом (ст. 43); на соціальний захист, що включає право на забезпечення їх у разі повної, часткової втрати працездатності, втрати годувальника, безробіття з не залежних від них обставин, а також у старості та в інших випадках, передбачених законом (ст. 46); право на житло (ст. 47); право на охорону здоров'я, медичну допомогу та медичне страхування (ст. 49); право дітей-сиріт і дітей, позбавлених батьківського піклування, на державне утримання та виховання (ст. 52) [5].

На підґрунті Конституції відбувається нормативно-правове оформлення соціальної роботи як самостійного виду професійної діяльності, спрямованого на реалізацію соціальних прав людини. Зазначений процес йде декількома шляхами:

- встановлення нормативно-правових документів у різних сферах діяльності;
- розробка проекту закону про соціальну роботу як правового підґрунтя діяльності соціальних працівників.

Сьогодні нормативно-правові засади соціальної роботи мають вигляд розгалуженої системи, яка включає:

- загальне нормативно-правове забезпечення будь-якої професійної діяльності в Україні (трудове, адміністративне, фінансове та ін.)
- нормативно-правове забезпечення соціальних послуг у певній сфері;
- нормативно-правове забезпечення соціальної роботи в цілому;
- нормативно-правове забезпечення регламентації діяльності соціальних працівників на рівні підприємств, організацій і установ.

До першого рівня можна віднести Кодекс законів про працю України, Закони України «Про професійний розвиток працівників» [9], «Про загальнообов'язкове державне пенсійне страхування» [7] та ін. Ця нормативна база регламентує діяльність фахівців з соціальної роботи не як посадовців, які виконують певну роботу, а перш за все, як працівників, які мають право на дотримання своїх прав та певні обов'язки під час процесу праці.

Дуже важливим для формування правової основи соціальної роботи став Закон України від 05.10.2000 р. «Про державні соціальні стандарти та державні соціальні гарантії». Державні стандарти і нормативи встановлюються з метою:

- визначення механізму реалізації соціальних прав та державних соціальних гарантій громадян, визначених Конституцією України;
- визначення пріоритетів державної соціальної політики;
- визначення та обґрунтування розмірів видатків Державного бюджету України та місцевих бюджетів, соціальних фондів на соціальний захист і забезпечення населення.

Інший великий блок правового регулювання соціальної роботи складають специфічні норми регулювання соціальної роботи у певній сфері. Відповідно до чинного законодавства соціальні послуги можуть надавати фахівці різних сфер діяльності: від бібліотекаря та вчителя до працівників воєнізованих підрозділів (див.: Довідник кваліфікаційних характеристик професій працівників. Вип.80. Соціальні послуги) [3]. Відповідно, і правова регламентація їх повсякденної роботи буде відрізнятися. Наприклад, певні норми щодо організації соціальної роботи містяться в Концепції Загальнодержавної цільової програми поліпшення стану безпеки, гігієни праці та виробничого середовища на 2012-2016 роки, затвердженій Кабінетом Міністрів України від 31.08.2011 р., у Постанові Кабінету Міністрів України «Про соціальні пільги та гарантії медичних працівників системи екстреної медичної допомоги, залучених до ліквідації медико-санітарних наслідків надзвичайних ситуацій» від 21 листопада 2012 р. № 1120 [10], Законі України «Про освіту» [8] та ін.

Щодо третього рівня, то тут, передусім, відзначимо закони та нормативні документи, які мають значення для практичної соціальної роботи. Це Закон України «Про соціальну роботу з сім'ями, дітьми та молоддю» від 21.06.2001 р.; Закон України «Про державну соціальну допомогу інвалідам з дитинства та дітям-інвалідам» від 16.11. 2000 р.; Закон України «Про основні засади соціального захисту ветеранів праці та інших громадян похилого віку в Україні» від 16.12.1993 р.; Закон України «Про статус і соціальний захист громадян, які постраждали внаслідок Чорнобильської катастрофи від 28.02.1991 р. та ін. До цієї ж групи слід віднести різноманітні положення, затверджені указами Президента України та постановами Кабінету Міністрів, які визначають порядок діяльності певних соціальних установ (див.: «Типове положення про спеціалізований будинок для ветеранів війни та праці, громадян похилого віку та інвалідів», затверджений Постановою Кабінету Міністрів України від 31.01.2007 р.; «Типове положення про соціальний гуртожиток для дітей-сиріт та дітей, позбавлених батьківського піклування», затверджений Постановою Кабінету Міністрів України від 8.09.2005 р.).

Нині в українському правовому полі вживаються два поняття: «соціальний працівник» та «соціальний робітник».

Згідно до Закону України «Про соціальні послуги» соціальний працівник – це професійно підготовлений фахівець, що має необхідну кваліфікацію у сфері соціальної роботи і надає соціальні послуги [ст. 1; 11]. Це визначення виставляє вимоги до професійної підготовки, наявності певного освітньо-кваліфікаційного рівня та напряду діяльності фахівця.

Друге поняття, а саме – соціальний робітник, визначається як особа, яка надає соціальні послуги та має підготовку, що відповідає вимогам та характеру роботи, що виконується (див. Довідник кваліфікаційних характеристик професій працівників. Вип.80. Соціальні послуги) [3]. Як бачимо, це визначення є більш широким та передбачає відповідність певним критеріям роботи, що виконується. Отже, до соціальних робітників можуть належати особи різного освітньо-кваліфікаційного рівня, спеціальності (не обов'язково тільки «Соціальна робота»), головне, щоб за характером професійної діяльності вони надавали соціальні послуги.

При цьому, за чинним законодавством, до основних різновидів соціальної роботи відносяться:

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 загальноновизнаними 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 [12].

Таким чином, законодавчо закріплюється багатопланова модель соціальної роботи як соціально спеціалізованої діяльності із забезпечення функціонування державних і громадських систем соціальної підтримки різних категорій населення задля реалізації життєвих, потенційно закладених у кожній людині сил для самозабезпечення і саморозвитку.

ПИТАННЯ 3

Правовий статус соціального працівника – сукупність його прав і обов'язків, встановлена правовими нормами.

Однією з перших значущих подій процесу визначення правового статусу соціального працівника стало ухвалення 21.06.2001 р. Закону України «Про соціальну роботу з сім'ями, дітьми та молоддю». У ст. 14 було закріплено положення, за яким права та обов'язки фахівця із соціальної

роботи з сім'ями, дітьми та молоддю визначаються центральним органом виконавчої влади, що забезпечує формування державної політики з питань сім'ї та дітей. У свою чергу, ст. 15 Закону надала суб'єктам соціальної роботи з сім'ями, дітьми та молоддю права:

1) вносити до органів виконавчої влади та органів місцевого самоврядування пропозиції щодо вдосконалення соціальної роботи з сім'ями, дітьми та молоддю, брати участь у їх реалізації;

2) укладати в установленому порядку договори з підприємствами, установами та організаціями, у тому числі іноземними, про виконання ними робіт, що спрямовані на виконання завдань, передбачених статтею 12 цього Закону, та сприяють підвищенню ефективності соціальної роботи з сім'ями, дітьми та молоддю;

3) створювати спеціалізовані формування, займатися благодійництвом у порядку, визначеному законодавством;

4) одержувати від підприємств, установ та організацій усіх форм власності інформацію з питань соціальної роботи з сім'ями, дітьми та молоддю;

5) проводити на підприємствах, в установах та організаціях соціологічні дослідження з проблем сімей, дітей та молоді;

6) представляти інтереси сімей, дітей та молоді в їх відносинах з підприємствами, установами, організаціями, а також вживати вичерпних заходів щодо забезпечення доступу до безоплатної правової допомоги на підставах та в порядку, встановлених законом, що регулює надання безоплатної правової допомоги.

Водночас суб'єкти соціальної роботи з сім'ями, дітьми та молоддю зобов'язані:

1) сумлінно здійснювати соціальну роботу з сім'ями, які перебувають у складних життєвих ситуаціях, дітьми та молоддю;

2) керуватися у своїй діяльності основними принципами здійснення соціальної роботи з сім'ями, дітьми та молоддю;

3) поважати гідність громадян;

4) не допускати негуманних і дискримінаційних дій щодо об'єктів соціальної роботи з сім'ями, дітьми та молоддю;

5) зберігати в таємниці інформацію, отриману в процесі виконання своїх обов'язків.

Значущою фазою для формування правового статусу соціальних працівників мало ухвалення 19.06.2003 р. Закону України «Про соціальні послуги», у ст. 11 якого визначені права осіб, які надають соціальні послуги:

– на профілактичний огляд і обстеження при прийнятті на роботу та диспансерний нагляд за рахунок роботодавця;

– на захист професійної честі, гідності та ділової репутації, у тому числі в судовому порядку;

– на підвищення кваліфікації у встановленому порядку за рахунок роботодавця;

- на забезпечення спеціальним одягом, взуттям, інвентарем, велосипедами і проїзними квитками або виплату грошової компенсації за їх придбання;

- на першочергове обслуговування при виконанні службових обов'язків на підприємствах, в установах, організаціях (підприємствах зв'язку, технічного обслуговування і ремонту транспортних засобів, служби побуту, торгівлі, громадського харчування, житлово-комунального господарства, міжміського транспорту та ін.).

Як бачимо, права особи, яка надає соціальні послуги (а під це визначення підпадають соціальні працівники), впливають з її професійного статусу та підпорядковані одній меті – якісно та своєчасно виконувати професійні обов'язки.

Обов'язки соціальних працівників, встановлені ст.11 Закону України «Про соціальні послуги», такі:

- 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 [11].

На рівні організацій, установ і підприємств зазначені обов'язки конкретизуються, виходячи із специфіки тих функціональних завдань, що мають виконуватися конкретним працівником у системі соціальної роботи. У зв'язку з цим важливе значення для змістовного визначення правового статусу соціального працівника має Довідник кваліфікаційних характеристик професій працівників, який розробляється Міністерством соціальної політики України разом із зацікавленими міністерствами та відомствами.

Довідник кваліфікаційних характеристик професій працівників містить кваліфікаційні вимоги до професій «соціальний працівник», «соціальний робітник», а також чимало професій, які визначені як такі, що спрямовані на надання соціальних послуг. Наприклад, соціальний вихователь з роботи з дітьми-інвалідами, керуючий відділенням (Соціальні послуги), виконавчий директор (Соціальні послуги), вчитель-реабілітолог, головний фахівець з організації пенсійного забезпечення та грошової допомоги тощо (див.: Довідник кваліфікаційних характеристик професій працівників) [3]. Як бачимо, перелік досить різноплановий.

Окремим питанням визначення правового статусу соціальних працівників є регулювання відповідальності за порушення правових вимог в процесі здійснення соціальної роботи. Особи, винні у порушенні

законодавства про соціальні послуги, несуть цивільно-правову, адміністративну або кримінальну відповідальність згідно з законами України [ст. 20; 11]. Якщо в діях соціального працівника має місце порушення норм трудового права, він буде нести дисциплінарну відповідальність. Ті групи фахівців, які надають соціальні послуги, професійна діяльність яких регулюється спеціальними нормативними актами (державні службовці, особи місцевого самоврядування, воєнізовані підрозділи тощо) нестимуть дисциплінарну відповідальність згідно до відомчих нормативно-правових актів.

Рішення про відмову в наданні, обмеження обсягу або припинення надання соціальних послуг державними і комунальними суб'єктами може бути оскаржено до центрального чи місцевого органу виконавчої влади або органу місцевого самоврядування, який видав дозвіл на надання соціальних послуг (для недержавних суб'єктів, що надають соціальні послуги, – до органу, який видав дозвіл на надання соціальних послуг), або суду [ст. 19; 11].

І, нарешті, важливе значення для правового статусу соціальних працівників має система гарантій здійснення їх прав та обов'язків. На жаль, сьогодні це найболючіше питання. Передусім, йдеться про брак відповідних законодавчих гарантій щодо належної оплати праці соціальних працівників. Загальний рівень заробітної плати працівників соціальних служб значно нижчий, ніж у працівників промисловості, економіки, освіти. Відповідно виявляються недостатніми норми чинного законодавства щодо джерел фінансування суб'єктів соціальної роботи, до яких включені: а) кошти, передбачені у державному та місцевих бюджетах; б) кошти благодійної допомоги (пожертвуваль).

Отже, виглядають доцільними пропозиції щодо внесення змін до законодавства, з чим пов'язується підйом якості надання соціальних послуг та попередження відтоку висококваліфікованих фахівців та зниження престижності соціальної роботи. Крім того, потребує вдосконалення блок гарантій особистої безпеки соціальних працівників, які здійснюють підтримку клієнтів у несприятливому середовищі (криміногенних районах, місцях позбавлення волі, зонах техногенних аварій і стихійних лих). Недостатньо враховується питання забезпечення транспортом, особливо в сільській місцевості. Слід продовжити вирішення питання із правового гарантування професійного навчання соціальних працівників, у тому числі, можливе бронювання цільових місць у закладах освіти, забезпечення допуску студентів до практики у державних і недержавних соціальних службах та юридичного оформлення участі волонтерів у соціальній роботі.

РЕЗЮМЕ

Підсумовуючи, можна зазначити, що правове регулювання соціальної роботи в Україні здійснюється на різних рівнях, а його особливості зумовлюються:

– специфікою соціальних послуг, що надаються, як окремого виду професійної діяльності;

– специфікою службового статусу соціального працівника (державний службовець, посадова особа органів місцевого самоврядування, військовозобов'язаний, працівник медичних закладів, громадських організацій, волонтер тощо).

Крім того, з огляду на складність і диференційованість соціальної роботи залишається актуальною потреба подальшого розвитку її правових засад, узгодження нормативно-правових актів у різних напрямках соціальної роботи та подальшого вдосконалення гарантій реалізації прав та обов'язків соціальних працівників.



Питання для самоконтролю

1. Розкрийте сутність законодавчої бази соціальної роботи.
2. Охарактеризуйте міжнародні правові підходи до соціального захисту населення.
3. Яке значення мають Закон України «Про соціальні послуги» і законодавство, яке регулює соціальний захист вразливих категорій населення?
4. Дайте аналіз понять «соціальний працівник», «соціальний робітник».
5. З якою метою встановлюються державні соціальні стандарти і нормативи?
6. Охарактеризуйте нормативно-правові акти, які регулюють соціальну роботу в Україні.



Теми для рефератів

1. Правове регулювання соціальної роботи: закордонний та український досвід.
2. Особливості надання соціальних послуг: європейський та вітчизняний досвід.
3. Розвиток нормативно-правової бази соціальної роботи в Україні.
4. Аналіз основних законодавчих документів в Україні, які виступають гарантом соціального забезпечення соціального захисту та допомоги.



Література:

1. Віденська декларація й Програма дій. Підсумковий документ : прийнятий Генеральною Асамблеєю ООН 25 червня 1993 року – [Електронний ресурс] – Режим доступу: <http://zakon.rada.gov.ua>.
2. Декларація соціального прогресу та розвитку : прийнята Генеральною Асамблеєю ООН 11 грудня 1969 року – [Електронний ресурс] – Режим доступу: <http://zakon.rada.gov.ua>

3. Довідник кваліфікаційних характеристик професій працівників. Затверджений наказом Міністерства праці та соціальної політики України 14.10.2005 р., № 324.
4. Загальна декларація прав людини : прийнята Генеральною Асамблеєю ООН 10 грудня 1948 року – [Електронний ресурс] – Режим доступу: <http://zakon.rada.gov.ua>
5. Конституція України від 28 червня 1996 року (редакція від 12.04.12р.) – [Електронний ресурс] – Режим доступу: <http://zakon.rada.gov.ua>
6. Концепції Загальнодержавної цільової програми поліпшення стану безпеки, гігієни праці та виробничого середовища на 2012-2016 роки: затверджена Розпорядженням Кабінету Міністрів України від 31 серпня 2011 року №889-р – [Електронний ресурс] – Режим доступу: <http://zakon.rada.gov.ua>
7. «Про загальнообов’язкове державне пенсійне страхування» Закон України від 9.07.2003 р.
8. «Про освіту» Закон України від 23 травня 1991 року № 1060-XII . – <http://zakon.rada.gov.ua>
9. «Про професійний розвиток працівників» Закон України від 12.01.2012 р.
10. Про соціальні пільги та гарантії медичних працівників системи екстреної медичної допомоги, залучених до ліквідації медико-санітарних наслідків надзвичайних ситуацій: Постанова Кабінету Міністрів України від 21 листопада 2012 р. № 1120 – [Електронний ресурс] – Режим доступу: <http://zakon.rada.gov.ua>
11. «Про соціальні послуги» Закон України від 19.06.2003 р.
12. Про соціальну роботу з сім’ями, дітьми та молоддю: Закон України від 21 червня 2001 №2558-III – [Електронний ресурс] – Режим доступу: <http://zakon.rada.gov.ua>

ТЕМА 6: ПОЛІТИЧНІ ЗАСАДИ СОЦІАЛЬНОЇ РОБОТИ

ПЛАН:

1. Поняття «соціальна держава» і «соціальна політика».
2. Соціальна робота в різних політичних моделях.
3. Політика, орієнтована на життєустрій народу, як основа ефективної соціальної роботи.

Головні поняття теми: соціальна справедливість, соціальна політика, життєустрій народу, відтворення людини, відтворення виробництва і споживання, відтворення соціальної структури населення, відтворення політичної системи, відтворення техносфери, відтворення соціокультурної сфери, відтворення способу життя, соціальний розвиток, об'єкт соціальної політики, предмет соціальної політики, соціальне забезпечення, соціальна держава, соціальна проблема, моніторинг соціального середовища, валовий внутрішній продукт (ВВП), показник ВВП на душу населення, індекс людського розвитку (ІЛР), індекс рівня життя, індикатори прогресу.

ПИТАННЯ 1

Сьогодні науковці виділяють як універсальні характеристики соціальної держави, так і її специфічні аспекти, аналіз яких розвиває наші уявлення про її природу.

Першою константною ознакою соціальної держави є доступність соціальної підтримки держави для всіх членів. Відтак соціальна держава забезпечує сукупність правових передумов розвитку соціальної роботи, усілякого сприяння функціонування мережі державних і недержавних соціальних служб та комплексного гарантування діяльності соціальних працівників.

Друга константа визначень соціальної держави фіксує правову природу здійснення її соціальної політики – право контролювати та регулювати соціальні процеси. Держава виявляється провідним суб'єктом, відповідальним за затвердження соціальних стандартів, планування та контролювання процесу їх виконання та організацію задля цього системної співпраці державних і громадянських соціальних служб. Підкреслимо, що управлінські функції соціальної держави не зводяться тільки до регулювання соціальних процесів, а мають прояв у наділенні громадян соціальними правами, активізації внутрішніх сил громад та інших соціальних груп.

Третьою константною ознакою є наявність у соціальній державі бюджетних соціальних виплат та інших механізмів подолання негативних тенденцій із соціально-економічної поляризації суспільства, забезпечення належних економічних передумов ефективної соціальної роботи.

Четвертою інваріантною ознакою соціальної держави можна вважати наявність державних систем соціального захисту, соціального забезпечення і забезпечення зайнятості. У цьому вимірі соціальна держава бере активну

участь у відновленні економічної суб'єктності населення, протидіючи безробіттю, шукаючи шляхи соціальної амортизації для людей, які опинилися чи ризикують опинитися в складній життєвій ситуації унаслідок тих або інших обставин.

П'ята константа пов'язана з визнанням за соціальною державою відповідальності за рівень добробуту своїх громадян і налагодження задля цього ефективної соціальної роботи у масштабі всього суспільства.

Останнім часом також як стійку ознаку соціальної держави називають наявність у ній інститутів громадянського суспільства, зокрема, у плані державного сприяння самоорганізації громади як суб'єкта соціальної роботи, участі держави в організації широкого волонтерського руху та ін.

І справді, в сучасному світі важко переоцінити роль громадянського суспільства в реалізації соціальних цілей. З іншого боку, історичний аналіз становлення соціальних держав не фіксує істотного значення цих інститутів у перші періоди їх становлення.

Звідси можна зробити висновок, що створення умов для розвитку громадянського суспільства можна вважати шостою константою соціальної держави, характерною для її відносно розвиненого стану.

Наведені вище визначення є набором первинних ознак соціальної держави – відповідальність держави за рівень особистого добробуту громадян, наявність правових основ соціальної регуляції, орієнтація єдиної соціальної політики на усіх членів суспільства, наявність бюджетних соціальних виплат та наявність державних систем соціального захисту і соціального забезпечення. Ці ознаки є видовими, адже дозволяють диференціювати соціальні держави від інших державних утворень у будь-яких умовах у динаміці розвитку і узагальнювати її властивості. Водночас вони вказують на соціальну державу як важливу передумову успішної соціальної роботи.

Із поняттям «соціальна держава» тісно пов'язане поняття «соціальна політика», що вказує на визначальний напрямок внутрішньої політики держави із забезпечення соціальних прав, створення передумов для розширеного відтворення людиною власної діяльності та для стабільності суспільної системи в цілому.

Соціальна політика будь-якої держави передбачає визначення глибинних тенденцій розвитку в усіх сферах соціально-політичного життя, що обумовлюють процес розвитку соціального буття й соціальної безпеки людини та цілеспрямований вплив на них суб'єктів регулятивної діяльності. Політика такого типу має створити необхідний економічний механізм для розв'язання суперечностей як об'єктивного, так і суб'єктивного характеру в економіці, політиці, соціальних, духовних відносинах суспільства, міжособистісних соціальних зв'язках людей, тих чи інших аспектах і тенденціях розвитку та функціонування, що впливають на соціальне буття, соціальне самопочуття та безпеку людини. Цим підтверджується, що економіка повинна націлюватися на задоволення матеріальних, соціальних і

духовних потреб індивіда. Соціальна орієнтація економіки є основою соціальної політики держави.

Соціальну політику складно відокремити від економічної політики в комплексі громадського регулювання, хоча вони і розрізняються за конкретними цілями, завданнями, об'єктами, методами, засобами, інститутами. Економічна політика націлена на регулювання матеріально-виробничих стосунків громадського розвитку, рішення господарських завдань. Її результати активно впливають на стан політичної, культурно-духовної і соціальної сфер життєдіяльності суспільства. Соціальна політика регулює соціальні процеси, вирішує завдання підвищення добробуту людини, забезпечення належного рівня і якості життя. Її результати також позначаються на всіх сторонах життя. Вони обидва є самостійними, рівноцінними напрямками громадського регулювання. Але їх самостійність відносна, оскільки вони знаходяться в складних взаємозалежних стосунках. Будь-яка соціальна програма вимагає економічного обґрунтування, а величина соціальних витрат залежить від економічного стану суспільства. З іншого боку, перевищення економічних можливостей реалізації соціальних заходів, зневажання економічною доцільністю при перерозподілі доходів можуть нанести шкоду економіці, підірвати матеріальні основи соціального прогресу, привести до прискорення інфляції і загострення економічних проблем країни. Проте очевидно, що, незважаючи на певний зв'язок, задоволення соціальних потреб і регуляція економічних відносин належать до різних функціональних систем держави.

Існування в суспільстві потреб в досягненні соціальних цілей і їх опосередковане задоволення в результаті діяльності держави в економічній і політичній галузях ще не говорять про наявність цілеспрямованої соціальної політики держави. Власне соціальна політика як цілеспрямована діяльність з досягнення соціальних цілей проводиться державою тільки з появою у неї соціальних функцій, тільки тоді, коли держава бере на себе пряму відповідальність і зобов'язання задоволення соціальних потреб громадян. Прив'язка соціальної політики до соціальних функцій держави дозволяє припустити, що розвиток структури соціальних функцій держави є основою структуризації її соціальної політики. З еволюцією держави від простих форм до найбільш складних відбувається відповідна трансформація соціальної політики і її структурних елементів.

Соціальну політику досліджували як відомі зарубіжні вчені Т. М. Ганслі, П. Спікер, Р. Тітмус, Ф. Вільямс, А. Є. Козлов, так і вітчизняні, такі, як В. П. Андрущенко, В. П. Бех, В. Г. Єременко, І. В. Козубовська, О. Д. Куценко, М. П. Лукашевич, М. І. Михальченко, І. І. Мигович, Ю. І. Саєнко, І. М. Попова, О. О. Якуба, О. О. Яременко та інші науковці, праці яких відомі за межами України та які зробили значний внесок у розвиток теоретичного обґрунтування соціальної держави в період трансформації соціально-економічного устрою держави. На підґрунті аналізу їх праць виділяються такі підходи до проблеми встановлення дефініції поняття «соціальна політика».

Перший підхід характеризується ототожненням соціального та суспільного, тому за ним соціальна політика – це суспільні дії щодо вирішення загальносуспільних проблем. Її мета – досягнення цілей усього суспільства. Зрозуміло, що за такого підходу особисті проблеми людини, наприклад втрата роботи, хвороба, похилий вік тощо, залишаються на другому плані порівняно з інтересами всього суспільства, відтак, створюються умови і для звуження змісту соціальної роботи.

Другий підхід виходить із необхідності вирішення питань захисту соціально вразливих та потенційно небезпечних верств населення через систему державних допомог та доброчинної діяльності. Такий підхід обмежує активність державних та громадських інститутів лише частиною суспільства, тоді як переважна більшість громадян, «убезпечених», залишається поза увагою державних органів, однак саме серед них відбуваються основні суспільні процеси. Звідси впливає можливість відповідних обмежувальних висновків і щодо визначення можливих категорій клієнтів соціальних служб.

Третій – має на меті пом'якшення негативних наслідків індивідуальної та соціальної нерівності через систему перерозподільних заходів. В основу частіше за інше покладається податкова політика, спрямована на вирівнювання диференціації прибутків. Водночас це може створювати вихідну платформу для недооцінки соціокультурних, ідеологічних та ін. форм соціальної роботи. Крім того, може обмежуватися простір для застосування конкуренції і економічної мотивації як механізмів активізації внутрішніх сил людини.

Четвертий – покладення в основу діяльності принципів соціальної справедливості та соціального партнерства як основних цінностей сучасного громадянського суспільства. Відтак, можливе відповідне переміщення акцентів і у формуванні стратегії соціальної роботи.

П'ятий – виходить із необхідності регулювання соціально-трудових відносин, тобто відносин праці й капіталу, найманих працівників та роботодавців, а всі інші соціальні заходи будуються на цій основі. Зрозуміло, що при цьому значна частина суспільства, яка не входить до сфери цих взаємин, – пенсіонери, дрібні підприємці, представники творчих професій та інші подібні їм, – можуть залишитися поза увагою суб'єктів соціальної політики і, зрештою, поза уваги соціальних працівників.

Отож, кожен із цих підходів має раціональне начало, хоча і не позбавлений деяких обмежень, які можуть вплинути на визначення місії і цілей соціальної роботи. Соціальна політика розвинутих держав певною мірою використовує усі ці підходи.

ПИТАННЯ 2

З вищенаведеного впливає висновок про високу ступінь залежності змісту соціальної роботи від характеру політичної моделі державної організації суспільства. Для наочності можна порівняти соціальну роботу у таких протилежних політичних моделях: на одному полюсі – в

патерналістській державі, яка бере на себе всю відповідальність за долю людини та її добробут, починаючи з народження, отримання освіти, працевлаштування, організації відпочинку, забезпечення житлом та закінчуючи отриманням пенсії та похованням, на іншому – в повністю лібералізованій державі, яка встановлює лише законодавчі правила гри й надає свободу своїм громадянам самим влаштовувати свою долю.

Прикладом першої може виступати колишній СРСР, в якому під соціальним забезпеченням розуміли державну систему соціально-економічних заходів, спрямованих на матеріальну підтримку громадян у старості, стані непрацездатності, на всебічне забезпечення матерів і дітей, молоді, медичне обслуговування та лікування населення тощо. Соціалістичній системі соціального забезпечення органічно притаманний *етатизм* (тобто, одержавлення допомоги). Він став невід'ємною рисою свідомості, психології та менталітету радянського народу.

Законодавчо закріплена, ця система функціонувала через державне соціальне страхування, пенсії, прямі асигнування з бюджету, додаткові кошти підприємств, фондів, профспілок та інших громадських організацій. Вона будувалася на принципах загальності, всебічності, рівності, різноманітності, оптимальності, здійснювалася за рахунок державних і суспільних засобів, без будь-яких утримань із заробітної плати трудящих. Для її реалізації були створені необхідні спеціалізовані державно-партійні організації та заклади, що, по суті, виконували функції соціальних служб.

Перевага цієї системи соціальної роботи полягала у забезпеченні широких верств населення соціальними послугами щодо реалізації права на працю, освіту, охорону здоров'я та ін. Водночас вона мала і певні обмеження, пов'язані з пастками «зрівнялівки», недостатнього використання механізмів економічної мотивації як форми наснаження внутрішніх сил людини, пробудження її активної громадянської позиції.

Яскравий приклад організації соціальної роботи в рамках ліберальної політичної моделі являє США до Нового курсу Ф. Д. Рузвельта (до 30-тих років ХХ ст.). До цього часу американські громадяни були віддані власній волі та долі, якою, по суті, управляла зовнішня стихія ринкових відносин. Зважаючи на обмеженість системи державного соціального забезпечення, умови отримання від держави соціальної допомоги були доволі вимогливі, її розміри невеликі, а термін отримання нетривалим. Ініційовані урядом перші спроби загальнонаціонального вирішення соціальних проблем часто носили репресивно-інструментальний характер, зводячись до адміністративних заходів (наприклад, заборона бродяжництва, расові обмеження та ін.). Зважаючи на це, соціальна робота, як системна діяльність, народжувалася, насамперед, на громадянському рівні, відзначаючись просторово-часовою локальністю, реалізуючись тими або іншими учасниками громадянського суспільства (церковними організаціями, органами місцевого самоврядування, благодійними товариствами або окремими підприємцями) та не змінюючи стихійну якість розгортання соціальних процесів на макрорівні. У цій ситуації у суспільній свідомості і менталітеті закріплювалися цінності

особистої свободи і сумлінної праці як запоруки щастя і багатства (так звана «американська мрія») і водночас розповсюджувався образ «камінних джунглів», де панує найсильніший і горе найслабшому.

У той же час громадянська система соціальної роботи була нездатна забезпечувати відновлення суб'єктності людини у випадках великих криз, зумовлених стихійним функціонуванням ринкових відносин (наприклад, часів Великої депресії). Для подолання проблем безробіття, зубожіння широких верств населення, зняття расових обмежень і кордонів гетто ставала вкрай потрібна широкомасштабна підтримка держави.

Відтак формувалася змішана модель «держави загального добробуту», в якій створюється мережа державних, корпоративних і приватних соціальних служб. При цьому створюється ринок соціальних послуг, на якому між різноманітними соціальними службами існують відносини конкуренції. Водночас цей ринок регулюється державою, яка встановлює стандарти соціальної роботи та контролює хід їх виконання.

Із переходом до ринкової економіки така модель формується і в Україні. Зокрема, у нашому суспільстві поступово ширшає благодійництво, соціальне служіння церков, а також інші форми соціальної роботи з мільйонами людей, що опинилися на межі виживання. Іншими словами, зберігаються залишки радянської моделі соціального забезпечення і у важких муках утверджується нова. При цьому часто-густо механічно і поспішно запроваджуються західні зразки.

Зрештою, головне завдання «держави загального добробуту» – забезпечувати суспільно виправдані мінімальні потреби людей, залежно від віку, здоров'я, сімейного стану тощо. Це має прояв у тому, що в кожному цивілізованому суспільстві влада прагне контролювати реалізацію «споживчого кошика», гарантувати забезпечення кожній родині, кожній людині мінімального доходу, який дає би можливість фізіологічного існування, задоволення найважливіших вітальних і соціальних потреб населення. Нездатність їх реалізації може призвести до соціальних катаклізмів, що дістають свій вияв у перевищенні смертності над народжуваністю, зменшенні чисельності населення та інших негативних явищах, які стали масовими в нашій країні. Їх поширення до крайнощів небезпечне соціальними вибухами, політичною дестабілізацією, послабленням генофонду нації, руйнуванням продуктивних сил і втратою державності. Неодмінна умова попередження цих катастрофічних наслідків і забезпечення ефективної соціальної роботи – реалізація політики, орієнтованої на відновлення життєустрою народу. Саме цій проблемі і присвячене останнє питання цієї теми.

ПИТАННЯ 3

Життєустрій народу – це поняття, що позначає історично утворений порядок взаємозв'язку людини, природи та суспільства, який забезпечує інтеграцію суб'єктів життєдіяльності в певний соціальний організм країни і відтворення останнього як органічної цілісності, яка ґрунтується на

відтворювальних процесах, що включають відтворення людини, економічної системи, соціальної структури населення, політичної системи, техносфери, соціокультурної сфери та способу життя соціальних суб'єктів.

Розробка і реалізація соціальної політики обов'язково має спиратися на життєустрій народу. Адже лише за цієї умови можна забезпечити поступальний розвиток соціального організму країни. Досвід країн, які перетворюються на лідерів світового розвитку (Китай, Індія, Бразилія), засвідчує, що успіх соціальної роботи з активізації життєвих сил різноманітних груп ризику залежить від опори державної влади на життєустрій власного народу.

Саме вивчення закономірностей розвитку життєустрою народу, що характеризують стан соціального організму України, дозволяє здійснювати всі підготовчі етапи до розробки і використання загальних і спеціальних технологій соціальної роботи. У цьому плані соціальну політику, орієнтовану на відновлення життєустрою народу, необхідно розглядати як форму управління розвитком суспільних відносин певного соціального організму країни. Як така, вона залежить від моніторингу соціального середовища (соціальних проблем), діагностики соціальних змін у його розвитку, прийняття на цій основі управлінських рішень, розробки і реалізації відповідних технологій соціальної роботи, необхідних для вирішення назрілих соціальних проблем. У сучасній Україні цей підхід ще не використовується повною мірою, а реформування соціальної сфери часто підміняється імітацією реформ.

Соціальна проблема розглядається науковцями як невідповідність між існуючим і бажаним, між метою і результатами діяльності, що виникає через нестачу засобів для досягнення мети, перепони на цьому шляху, боротьбу між різними суб'єктами, що призводить до незадоволення соціальних потреб. На думку фахівців, соціальна проблема має об'єктивно-суб'єктивну природу: щоб стати проблемою, суперечність між різними сторонами життєдіяльності суспільства або соціальних груп має обов'язково переживатися, оцінюватися як проблемна ситуація. Дослідження соціальної проблеми передбачає опис об'єктивного стану соціальної сфери за допомогою статистичних методів, вивчення громадської думки і виявлення елементів незадоволення існуючим станом справ. Засобами виявлення соціальних проблем визнають соціальну діагностику, зіставлення об'єктивного стану справ із нормами. Соціальні проблеми виникають на різних рівнях соціальної реальності – від малих груп, наприклад сім'ї, до всього людства. Соціальні проблеми посідають важливе місце в соціальній роботі, яку трактують як сприяння людям у розв'язанні їхніх проблем.

Моніторинг соціального середовища розглядається як система виміру, накопичення й аналізу даних про зміни, що відбуваються в соціальних системах. Оцінюють зміни масштабів, напрямів і обсягів трансформації соціальної системи. Масштаби змін у системах можуть бути глобальними, загальносистемними або ж стосуватися локальних соціальних інститутів, спільноти, організацій, регіонів. Напрями трансформацій бувають висхідні чи

низхідні, реставраційні, ізоляційні чи відкриті, а темпи трансформацій – стрімкі, революційні чи стагнуючі (протікають повільно). У процесі проектування моніторингу соціального середовища складність полягає у вичленуванні об'єкта спостереження із системи соціальних взаємозв'язків таким чином, щоб зв'язки об'єкта із зовнішнім середовищем були мінімальними за кількістю параметрів та істотними за силою зв'язку, а внутрішньосистемні процеси локалізованими. Пропонуються три способи інтерпретації одержаних даних моніторингу. Перший спосіб – *відмова від будь-яких інтерпретацій моніторингових вимірів* (визначають зміни в масштабах, напрямках і темпах трансформацій, але не дають їм змістовних оцінок). Другий спосіб полягає в *інтерпретації трансформації системи з теоретичних позицій* і припускає: а) наявність теоретичної моделі соціальної системи (парадигм); б) наявність системи індикаторів, які оцінюють стан системи та її зв'язки із соціальною мегасистемою; в) можливість на підставі моделі будувати прогнозовані оцінки і робити змістовні висновки про соціальні трансформації. Третім способом інтерпретації є *компаративна модель*, за якої зусилля соціолога спрямовані на тривале системне вивчення соціальної системи через соціальні індекси і порівняння поточного стану цих індексів з минулим і сучасним в інших країнах. Акторами моніторингу є: 1) представники визначених соціальних спільнот, сегментів ринку; 2) експерти; 3) лідери громадської думки; 4) керівники різноманітних соціальних служб залежно від цілей моніторингу.

Для оцінки стану життєустрою народу поряд з моніторингом соціального середовища необхідно використовувати низку інших показників, що відображені в економічних, статистичних, соціальних, демографічних, екологічних, культурологічних та інших дослідженнях. Ключове місце серед таких показників займають: валовий внутрішній продукт держави; валовий внутрішній продукт на душу населення певної країни, індекс людського розвитку (ІЛР), децільний коефіцієнт тощо.

Валовий внутрішній продукт (ВВП) держави – це сукупна грошова вартість всіх товарів і послуг, вироблених на території країни за певний період часу (за винятком проміжного споживання). ВВП дорівнює валовій доданій вартості, створеній економікою (тобто не враховує зношування основного капіталу), і обліковує лише діяльність, що охоплена грошовими потоками. Склад ВВП створюється певним видом економічної діяльності та економікою в цілому. У системі національних рахунків, яка затверджена ООН в 1993 р., результат роботи секторів (галузей) прийнято вимірювати в основних цінах і валовій доданій вартості.

Показник ВВП на душу населення визнається важливим індикатором економічного і соціального розвитку, який відображає динаміку та тенденції змін в економічному становищі кожної країни.

Зі зміною соціально-економічного устрою України переважна частина її громадян втратила ті економічні та соціальні досягнення, які наближали Україну до Європи. О. Москвін навів порівняння середнього економічного рівня розвитку та соціального рівня громадян України та країн Європи. Він

зазначає, що середньоєвропейський рівень економічного розвитку в 1990 р. характеризувався 10 тис. дол. ВВП на душу населення, а соціальний рівень – споживання товарів та послуг на суму близько 6 тис. дол. У той час середній економічний рівень розвитку України був близьким до середньосвітового і складав у 1990 році 4,6 тис. дол., а соціальний рівень – 2,8 тис. дол. або близько $\frac{1}{4}$ по відношенню до високого рівня США. Це суспільство було раціональним за своїми соціальними цілями. Уже в 1996 р. в Україні загальна приватизація привела господарство до руйнування, спаду виробництва – за офіційними даними – у 2-2,5 рази, до рівня, нижчого, ніж у низці латиноамериканських країн.

Неоліберальні реформи підірвали продуктивні сили України, відкинули на десятиліття рівень її соціально-економічного розвитку. За короткий час мізерна частина громадян фантастично збагатилася, перетворившись на мільйонерів та мільярдерів, а десятки мільйонів громадян України були позбавлені ресурсів, що необхідні для їх нормального існування. Соціальні наслідки неоліберальних реформ відображає тенденція зменшення кількості населення, зайнятого в різних галузях економіки України в період з 1990 р. по 2001 р. Дослідники наводять таку статистику загальної кількості зайнятих в Україні: 1990 р. – 24,7 млн. осіб, 1995 р. – 20,2 млн. осіб, 1998 р. – 17,3 млн. осіб, 1999 р. – 16,6 млн. осіб, 2000 р. – 15,8 млн. осіб, 2001 р. – 14,9 млн. осіб. Реформи не лише підірвали продуктивні сили українського суспільства, але й позбавили роботи і засобів існування майже 10 млн. осіб. Лише незначній частині громадян України вдалося утвердитися в дрібному та середньому бізнесі. Усі інші були змушені виживати за рахунок власних домогосподарств або ж були витіснені на «соціальне дно».

У сучасному світі оцінювання **індексу людського розвитку (ІЛР)** проводиться щорічно в Підсумкових Звітах ООН про розвиток людини. Незалежно від рівня економічного розвитку, до країн з високим рівнем людського розвитку належать ті, в яких ІЛР становить 0,8 і вище; до країн із середнім рівнем людського розвитку належать ті, у яких ІЛР від 0,5 до 0,8; до країн з низьким рівнем людського розвитку належать ті, у яких ІЛР нижче 0,5. У процесі розрахунку індексу людського розвитку використовуються три основні компоненти: стан системи охорони здоров'я і очікувана тривалість життя, рівень освіти (рівень писемності дорослого населення й охоплення населення початковою, середньою і вищою освітою) та рівень доходів громадян (ВВП на душу населення).

Уперше Україну в розрахунки ІЛР було включено у Доповіді за 1993 р. Тоді, за даними 1990 р., наша країна посідала 45-те місце, а абсолютне значення зведеного індексу дорівнювало 0,844. Десятирічна криза зумовила різке зниження показників середньодушового ВВП й істотне скорочення тривалості життя. Впродовж 1992–1996 рр. Україна послідовно втрачала у вимірі ІЛР, а найгірші рейтингові показники припали на 1996 р. (Доповідь 1998 р.) – 102-ге місце. Проте темпи падіння цього показника уповільнилися, що дало підстави сподіватися на поліпшення ситуації. В 1997 р., вперше з 1992 р., було зафіксовано зростання ІЛР в Україні. Це не дало змоги Україні

ввійти до групи країн з порівняно високим рівнем ІЛР, але вона піднялася в рейтингу з 102-го місця в 1996 р. на 91-е в 1998 р. Тенденція до поступового зростання ІЛР в Україні триває. У 2007 р. Україна зайняла 76-те місце в світовому індексі людського розвитку (Доповідь ООН про розвиток людини в 2007–2008 рр.). За підсумками 2008 р., Україна завдяки високим освітнім показникам посіла 69 місце серед 169 країн світу, підтверджуючи середній людський розвиток країни (ІЛР склав 0,69). Аналіз Звіту за 2010 р. про розвиток людини свідчить, що Україна в 2010 р. знову посіла 69 місце з 169 держав за рівнем ІЛР, який становив 0,71.

Важливим індикатором розвитку життєустрою народу є **індекс рівня життя** – показник відносної зміни рівня матеріального добробуту, соціальних і культурних умов життя певних груп населення.

Фахівці усвідомлюють, що регулювання соціальних процесів потребує пошуку нових *індикаторів прогресу*. Сучасні макроекономічні індикатори враховують, що обсяг виробництва не завжди характеризує добробут суспільства, тому для вимірювання прогресу використовують показники, які відображають складники суспільного прогресу. Це зокрема: індекс бідності (Poverty index, Amartya Sen); індекс Робіна Гуда або Гувера (Robin Hood index or Hoover index); індекс Тейла (Theil index); індекс Сьюта (Suits index); індекс людської бідності (Human Poverty Index); індекс фізичної якості життя (Physical Quality-of-life Index, PQLI, David Morris); індекс гендерного розвитку (Gender-related Development Index, GDI); «валове національне щастя» (Gross National Happiness, GNH, Jigme Singye Wangchuck); індекс «щасливої планети» (Happy Planet Index, HPI, New Economics Foundation).

Існують різні *способи інтегрального вимірювання суспільного прогресу*, такі як: міра економічного добробуту (Measure of Economic Welfare, MEW, Nordhaus and Tobin, 1972); «сталий» національний дохід (Sustainable National Income, SNI, Roefie Hueting, 1974); вимірювач справжніх заощаджень (Genuine Saving – GS); «зелений» ВВП (Green Gross Domestic Product, Green GDP); індекс стійкого економічного добробуту (Index of Sustainable Economic Welfare, ISEW, Daly and Cobb, 1989); індикатор справжнього прогресу (Genuine Progress Indicator, GPI, Daly, Cobb, and Lawn, 1995).

Результати моніторингу стану соціального середовища відображають основні соціальні проблеми суспільства і виступають в якості основи для соціальної політики та ефективної підтримки груп ризику засобами соціальної роботи.

РЕЗЮМЕ

Формувати та реалізувати соціальну політику може держава, у якій на перше місце виходять не інтереси різних соціальних чи демографічних груп та їх узгодження, а людина як основна складова будь-якої суспільної групи, а метою діяльності виявляється задоволення її життєвих потреб за неодмінної умови дотримання громадянських прав і свобод. На сучасному етапі розвитку українського суспільства пріоритетним напрямком соціальної політики в Україні має стати забезпечення з боку держави умов для

збереження, самовідтворення і розвитку соціального організму країни, що й створить фундамент для реалізації усіх видів прав людини та громадянина. Саме життя українського народу змушує державу вносити корективи в соціальну політику в означеному напрямку, але комплексного вирішення проблема соціальної політики, на жаль, так і не знайшла.



Питання для самоконтролю

1. Що являє собою соціальна держава?
2. Дати визначення соціальної політики.
3. Що належить до суб'єктів та об'єктів соціальної політики?
4. Особливості функціонування соціальної політики в Україні.
5. Дайте пояснення значення поняття «соціальна політика».
6. Яка мета соціальної політики?
7. Чим викликана необхідність соціальної політики?
8. Дайте пояснення значення понять «життеустрій» та «життеустрій народу».
9. Як життя людини залежить від складових життєустрою народу?
10. Охарактеризуйте основні тенденції змін у відтворенні населення сучасної України та їх зв'язок із соціальною політикою.
11. Чи пов'язаний процес відтворення виробництва і споживання із соціальною політикою держави?
12. Розкрийте взаємозв'язок соціальної політики із соціальною сферою та соціальною структурою суспільства.
13. У чому проявляється взаємозв'язок соціальної політики і відтворення техносфери суспільства?
14. Як взаємопов'язані спосіб життя людини і соціальна політика?
15. Порівняйте об'єкт та предмет соціальної політики і об'єкт та предмет соціальної роботи.
16. Поясніть зв'язок соціальної політики і соціальної держави.
17. Розкрийте зміст поняття «соціальна проблема».
18. Які наукові засоби використовуються для дослідження соціальних змін та управління соціальними процесами?



Теми для рефератів

1. Соціальна політика як основа формування здорового суспільства.
2. Взаємозв'язок соціальної політики та життєустрою народу.
3. Залежність соціальної політики від політичної системи суспільства.
4. Соціокультурна сфера і соціальна політика.
5. Основні індикатори вимірювання соціального розвитку суспільства.



Література:

1. Андрущенко В.П. Організоване суспільство / Віктор Петрович Андрущенко. – К.: Інститут вищої освіти АПН України, 2006. – [електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.nbu.gov.ua/books/2006/06vaos/03/htm>.
2. Воронова Г.В. Життєдіяльність людини як соціально-філософська проблема. Монографія / Галина Віталіївна Воронова. – Запоріжжя: Просвіта, 2007. – 204 с. – С. 94.
3. Ганслі Т. М. Соціальна політика та соціальне забезпечення за ринкової економіки / Т. Ганслі. – К.: Основи, 1996. – 238 с.
4. Головатий М.Ф. Соціальна політика і соціальна робота: термінол.-понятійн. слов. / Микола Федорович Головатий, Микола Богданович Панасюк. – К.: МАУП, 2005. – 560 с. – С. 130-131; 184; 236; 330; 397; 417; 441-442, 255-256.
5. Гриненко А. М. Соціальна політика: навч.-метод. посіб. для самоств. вивч. дисципліни / А. Гриненко. – К.: КНЕУ, 2003. – 309 с.
6. Демографія, економіка праці та соціальна політика: зб. наук. ст. / М-во освіти України, КІСМ; Редкол.: Л.М.Фільштейн (відп.ред.) та ін. – Кіровоград: КДТУ, 1996. – Вип.7. – 1999. – 253 с.
7. Державне регулювання економіки: навч. посібник / С. М. Чистов, А. Є. Никифоров, Т. Ф. Куценко та ін. – К.: КНЕУ, 2000. – 316 с.
8. Єременко В. Г. Основи соціальної економіки. Популярний курс / В. Єременко. – К.: МАУП, 1997. – 168 с.
9. Збітнєв Ю.І. Біла книга України або Вашингтонський консенсус в дії. Наслідки економічних реформ 1991-2001 років / Юрій Іванович Збітнєв, Микола Іванович Сенченко. – К.: Вид. дім «Княгиня Ольга», 2003. – С. 12; 13; 36; 216.
10. Кара-Мурза С.Г. Реформа и судьба больших технических систем в Российской Федерации: теплоснабжение / С.Г. Кара-Мурза // Социально-гуманитарные знания. – 2004. – № 2. – С. 30-58.
11. Павловський М.А. Стратегія розвитку суспільства: Україна і світ (економіка, політологія, соціологія) / Михайло Антонович Павловський. – К.: Техніка, 2001. – 312 с. – С. 16-17.
12. Семигіна Т. Словник із соціальної політики: словник / Т. Семигіна. – К.: Вид. дім «КМ Академія», 2005. – 253 с.
13. Скворець В.О. Життєустрій народу як соціальний феномен. Монографія / В.О. Скворець. – Запоріжжя: КСК-Альянс, 2012. – С. 188-220.
14. Скуратівський В.А., Палій О.М. Основи соціальної політики: Навч. посіб. – К.: МАУП, 2002. – 200 с.
15. Социальная политика / Сост. и ред. А. Райкевич; пер. с польск., предисл. и общ. ред. д-ра филол. наук, проф. Ю. Е. Волкова. – М.: Прогресс, 1977. – 400 с.
16. Социальная политика в постсоциалистическом обществе: Задачи, противоречия, механизмы / отв. ред. К. Микульский. – М.: Наука, 2001. – 648 с.

17. Соціальна політика, соціальна робота й охорона здоров'я: як Україні досягти європейського рівня якості послуг?: Національний ун-т "Києво-Могилянська академія" / За ред. Т. Семигіної. – К.: Сфера, 2007. – 250 с.
18. Соціальна філософія: монографія / В.І. Воловик, М.А. Лепський, Т.І. Бутченко, О.В. Краснокутський. – Запоріжжя: Просвіта, 2011. – 376 с.
19. Спікер П. Соціальна політика. Теми та підходи. – К.: Фенікс, 2000. – 400 с.
20. Україна: стратегічні пріоритети: Аналітичні оцінки – 2006 / Національний інститут стратегічних досліджень (Київ); За ред. О. С. Власюк. – К.: НІСД, 2006. – 575 с.
21. Хеффе О. Політика. Право. Справедливість. Основовоположення критической философии права и государства / О. Хеффе. – М.: Гнозис, 1994. – 248 с.
22. Шевчук П. Соціальна політика: Навч. посіб для студ. вищ. навч. закладів, 2-ге вид. – Львів: Світ, 2005. – 400 с.
23. Шевчук П. Соціальна політика: навч. посібн. / Петро Шевчук. – Львів: Світ, 2003. – 399 с.
24. Ягодка А. Соціальна інфраструктура і політика: навч. посібн. / Анатолій Ягодка. – К.: М-во освіти і науки України; КНЕУ, 2002. – 230 с.
25. Esping Andersen G. Two societies, one sociology and no theory // British Journal of Sociology. Vol. 51. Issue. № 1.

ТЕМА 7: ТЕХНОЛОГІЇ СОЦІАЛЬНОЇ РОБОТИ

ПЛАН

1. Технології соціальної роботи: поняття, функції та класифікація.
2. Діагностика як технологія соціальної роботи.
3. Консультування як технологія соціальної роботи.
4. Профілактика як технологія соціальної роботи.
5. Реабілітація та адаптація як технології соціальної роботи.
6. Терапія як технологія соціальної роботи.

Головні поняття теми: соціальні технології, технології соціальної роботи, загальні технології соціальної роботи, соціальна діагностика, соціальна профілактика, соціальна адаптація, соціальна реабілітація, соціальна терапія, соціальне консультування, спеціальні технології соціальної роботи

ПИТАННЯ 1

Можливі різноманітні формулювання поняття «технології соціальної роботи». З точки зору соціальної роботи як науки, технології – це засоби застосування теоретичних висновків для розв’язання практичних завдань соціальної роботи. Якщо розглядати соціальну роботу як навчальну дисципліну, то технології – це цілісне уявлення про зміст соціальної роботи, її інструментарій, методи та організацію. Нас буде цікавити останнє визначення технологій соціальної роботи, яке надається з точки зору соціальної роботи як практичної діяльності.

Технології соціальної роботи – це сукупність методів, прийомів та впливів, які направлені на активізацію сил людини, що опинилася у складній життєвій ситуації.

Як й інші соціальні технології, технології соціальної роботи містять у собі:

- програми, в яких відображені процедури та операції (як засоби діяльності);
- саму діяльність, що побудована на основі цих програм.

Враховуючи це, *технології соціальної роботи* можна розглядати як засоби діяльності з імпаурменту клієнтів на основі її раціонального розподілу на процедури та операції з їх подальшою координацією і синхронізацією та вибору оптимальних засобів, методів їх виконання. Це розуміння можна уточнити, включивши до нього спеціальних суб'єктів фахової діяльності із соціальної підтримки людей. Отже, *технології соціальної роботи* можна визначити як сукупність методів, прийомів та впливів, що застосовуються соціальними службами, окремими закладами соціального обслуговування та соціальними працівниками для досягнення цілей у процесі здійснення соціальної роботи, для розв’язання різного роду соціальних програм, забезпечення ефективності реалізації завдань соціального захисту населення.

Для того, щоб зрозуміти зміст технологій соціальної роботи, слід вказати, для вирішення яких функціональних завдань вони використовуються:

1. *діагностична функція* – вивчення соціальним працівником особливостей групи людей (або окремого індивіда), ступеня впливу на них мікросередовища та постановка «соціального діагнозу»;

2. *прогностична функція* – програмування та прогнозування впливу на об'єкти соціальної роботи усіх соціальних інститутів суспільства, вироблення окремої моделі соціальної поведінки цих об'єктів;

3. *соціально-терапевтична* – приведення у дію соціально-правових, юридичних, психологічних, соціально-медичних та інших механізмів попередження та подолання негативних явищ, організація соціотерапевтичної, соціально-побутової, психолого-педагогічної, медичної та іншої допомоги нужденним, забезпечення захисту прав сім'ї, жінок, підлітків, дітей та молоді;

4. *профілактична функція* – застосування різноманітних механізмів попередження та подолання негативних явищ та організація допомоги нужденним;

5. *соціально-психологічна функція* – різні види консультування та корекції міжособистісних відносин, допомога нужденним у соціальній реабілітації та адаптації;

6. *комунікативна функція* – встановлення контактів з людьми, що потребують допомоги та підтримки, організація обміну інформацією;

7. *організаційна функція* – сприяння організації соціальних служб на підприємствах та установах, а також за місцем проживання, залучення до їх роботи громадськості, спрямування діяльності соціальних служб на надання допомоги та соціальних послуг, у першу чергу, слабо захищеним прошаркам та групам, окремим особистостям.

Класифікація технологій соціальної роботи може базуватися як на диференціації знань, способів, методів, що використовуються, так і на диференціації об'єктів (явищ, процесів, груп людей тощо), оскільки до кожного з них необхідне застосування особливих засобів і прийомів впливу.

Відтак розрізняють загальні технології соціальної роботи, що застосовуються до всіх категорій клієнтів у різних сферах суспільного життя, та спеціальні соціальні технології, спрямовані на особливі категорії з урахуванням специфіки певної групи соціальних проблем. Зокрема, до загальних відносять: соціальну діагностику, соціальну профілактику, соціальну адаптацію, соціальну реабілітацію, соціальну терапію, соціальне консультування та ін. У свою чергу, до спеціальних – технології роботи з людьми похилого віку, з молоддю, з мігрантами, жінками, які зазнали насилля та ін.

Крім того, можливі й інші підстави для класифікації технологій соціальної роботи. Зокрема, за рівнями можна виділяти: 1) технології роботи з індивідом та сім'єю; 2) соціальною групою; 3) громадою. За складністю:

1) прості – доступні нефахівцям; 2) складні – потребують кваліфікації одного фахівця або кваліфікації фахівців у декількох сферах.

ПИТАННЯ 2

Однією з найважливіших загальних технологій соціальної роботи є діагностична. У зв'язку з цим зазначимо, що поняття *«соціальна діагностика»* починає активно вживатися у першій третині XX століття. Діагностика: – це технологія отримання інформації про стан об'єкта чи процесу дослідження;

– це виявлення, позначення та вивчення причинно-наслідкових зв'язків та взаємовідносин, що породжують комплекс соціальних проблем різного рівня організації.

У найбільш загальному вигляді діагностика передбачає збір інформації про клієнтів, які звернулися по допомогу, з метою визначення причинно-наслідкових зв'язків та визначення шляхів подолання проблем. У результаті проведення соціальної діагностики з'являється багатосторонній опис об'єкта дослідження.

У проведенні діагностики виділяють кілька етапів:

1. оцінка стану об'єкта соціальної допомоги, яка здійснюється на основі набору показників;
2. визначення бажаного стану об'єкта соціальної допомоги;
3. визначення співвідношення реального та бажаного стану об'єкта соціальної допомоги.

При проведенні соціальної діагностики необхідно підпорядковуватися наступним принципам:

– конфіденційності – нерозголошення соціального діагнозу без персонального дозволу на це особи, яка є об'єктом дослідження (якщо це діти, то на розголошення результатів обстеження обов'язково необхідний дозвіл батьків чи осіб, які їх замінюють);

– наукової обґрунтованості – результати аналізу повинні бути достовірними і надійними;

– незаподіяння шкоди – діагностичні результати ні в якому разі не повинні бути використані на шкоду людині, яка піддається дослідженню;

– об'єктивності – висновки дослідження повинні робитися на основі науково обґрунтованих, об'єктивних відомостей і не повинні залежати від суб'єктивних установок тих, хто проводить дослідження чи користується його результатами;

– ефективності – не слід пропонувати людині такі рекомендації, які за результатами діагнозу не мають для неї користі, можуть призвести до небажаних чи непередбачуваних наслідків;

– верифікації соціальної інформації – встановлення її достовірності, можливості перевірки за допомогою інших процедур чи інших джерел даних;

– системності – соціальні проблеми є полікаузальними, тобто їх зародження і розвиток визначається не однією причиною, а декількома, часто навіть системою причин;

– клієнтоцентризму – розгляд всіх сторін соціальної дійсності, всіх зв'язків і опосередкувань соціальної ситуації з так званих інтересів і прав індивідуального чи групового клієнта [7].

Основними методами соціальної діагностики є бесіда, спостереження, інтерв'ю, тестування та ін.

За допомогою бесіди соціальний працівник має на меті отримання інформації на основі здійснення вербальної комунікації.

Спостереження – це цілеспрямована, науково обгрунтована робота зі збирання інформації про клієнта. Загальним завданням будь-якого спостереження є отримання початкового матеріалу для подальшого його вивчення та аналізу. Спостереження найчастіше використовується при вивченні зовнішніх проявів поведінки клієнта, за якими складається уявлення про нього.

До спостереження близькі методи інтерв'ю, анкетування та тестування, які також використовуються для проведення соціального діагностування.

Інтерв'ю передбачає особистісне спілкування з клієнтом, у ході якого соціальний працівник сам задає питання і фіксує відповіді. За формою проведення воно може прямим («обличчя до обличчя») та опосередкованим.

При анкетуванні клієнт сам відповідає на питання та заповнює бланк. За формою воно може бути індивідуальним або груповим.

Процес соціальної діагностики дозволяє виявити та встановити ті проблеми та труднощі, які перешкоджають повноцінному соціальному та особистісному функціонуванню людини, групи або організації, а також основні причини виникнення, існування та загострення проблем. Результатом соціальної діагностики є соціальний діагноз, тобто чітко сформульований перелік проблем соціального суб'єкта у їх взаємозв'язку та взаємозалежності. Аналіз отриманих у результаті діагностування даних передбачає їх інтерпретування, яке повинно здійснюватися на основі професійного підходу. Зрештою від правильності проведеного діагностування залежить подальша консультативна, профілактично-адаптаційна та реабілітаційно-корекційна робота соціального працівника.

ПИТАННЯ 3

На основі одержаних діагностичних даних, соціальний працівник переходить до застосування технологій впливу на клієнта, серед яких вкрай важливу роль відіграє консультування.

Консультування – це динамічний процес, який базується на принципах:

- доцільності;
- добровільності;
- методичної грамотності та компетентності.

Консультативна підтримка може бути завершена тоді, коли проблема клієнта розв'язана або якщо її вирішення неможливе з причин, що не залежать від соціального працівника, а також у випадку відмови клієнта від допомоги.

Специфіку консультативних відносин між соціальним працівником і клієнтом визначає не лише проблема клієнта, але і його суб'єктність, той контекст, який обумовлює особливості певної соціальної проблеми.

Соціальне консультування передбачає низку дій з боку соціального працівника, які здійснюються в партнерстві з клієнтом. При цьому необхідно дотримуватися певної послідовності дій, таких як спостереження, слухання, розуміння, оцінювання, діагностування, соціальна інтеракція. Всі ці елементи є необхідними компонентами консультування.

У практиці соціальної роботи умовно можна виділити декілька типів консультування, кожне з яких має свою своєрідність, структурну і організаційну особливість, специфіку втручання і підтримки.

Найбільш широке розповсюдження в практиці соціальної роботи отримало індивідуальне консультування та групове консультування.

Індивідуальне консультування в соціальній роботі дуже близьке до такого методу як терапевтична бесіда. Вона відбувається в ситуації «один на один», коли соціальний працівник вирішує особистісні та соціальні проблеми клієнта.

Групове консультування в соціальній роботі – особливий вид консультування, у якому клієнтом є сукупність індивідуумів, кожен з яких має свою індивідуальність, особливу потребу у допомозі та проявляє особливий тип поведінки.

Завдання соціального працівника – сформувати з цієї групи кероване мікросередовище, здатне самостійно або за допомогою соціального працівника вирішити свої проблеми. Особливість групового консультування полягає в тому, що воно (групове середовище) найбільш наближене до соціальних ситуацій і оточення, в яких відбувається взаємодія індивідів.

Таким чином, організація консультативного контакту залежить від теоретичних установок на розкриття сутності та з'ясування причин проблемної ситуації, що визначає засоби збору інформації, принципи аналізу та техніку інтеракцій.

Виявлення та розв'язання соціальних проблем передбачає діяльність, направлену на попередження та передбачення проблемних ситуацій. У цьому сенсі мова може йти про соціальну профілактику.

ПИТАННЯ 4

Соціальна профілактика – це свідомо, цілеспрямована діяльність із попередження можливих соціальних, педагогічних та інших проблем і досягнення бажаного результату.

Соціальна профілактика має на меті:

- виявлення причин та умов, що сприяли виникненню проблеми;
- зменшення ймовірності або попередження виникнення відхилень від системи стандартів та норм;
- подолання ймовірних психологічних, соціальних, культурних відхилень у людини або групи;
- збереження, підтримка та захист достатнього рівня життя людей;

– сприяння людині у досягненні поставлених цілей, розкриття внутрішнього потенціалу та здібностей.

Зміст профілактичної роботи визначається характеристиками, потребами та можливостями конкретного соціального об'єкта.

У якості об'єктів соціальної роботи можуть виступати окремі люди або соціальні групи, які мають або потенційно можуть мати соціальні проблеми. До соціальних груп як об'єктів соціальної роботи відносять: осіб з фізичними та психічними розладами та відхиленнями; деякі вікові групи (діти, підлітки, похилі); групи «соціального ризику»; особи соціально невлаштовані. До соціальних проблем, які розглядаються як можливі цілі соціальної профілактики, відносять: задоволення потреб соціально вразливих прошарків населення; життєдіяльність сімей та груп «соціального ризику»; умови утримання та життєдіяльності у закладах соціального обслуговування, покарання та перевиховання.

Складність та різноманіття об'єктів соціальної профілактики передбачає складну структуру цього виду діяльності. Зокрема, виділяють такі стадії процесу соціальної профілактики:

1. стадія попередження. Завдання – прийняття заходів, що формують у людини соціально прийнятну систему цінностей, потреб та уявлень;

2. стадія запобігання. Завдання – прийняття сучасних заходів недопущення виникнення ситуації, що може призвести до ускладнення процесу життєдіяльності суб'єкта;

3. стадія припинення. Завдання – блокування форм діяльності суб'єкта, які можуть призвести до виникнення негативних наслідків як для нього, так і для його оточення. Саме на вирішення цього завдання спрямована діяльність системи законодавчих, адміністративних, педагогічних та інших заходів.

ПИТАННЯ 5

Одним з найважливіших завдань соціальної роботи є збереження та підтримка людини, групи або колективу у стані активного та самостійного відношення до себе, свого життя та життєдіяльності. У його вирішенні важливу роль відіграє процес відновлення цього стану, який може бути втраченим з ряду причин.

Соціальна реабілітація – це комплекс заходів, спрямованих на відновлення зруйнованих або втрачених суспільних зв'язків та відносин, соціально й особистісно значущих характеристик, якостей та можливостей суб'єкта.

У процесі організації та здійснення діяльності із соціальної реабілітації важливо не тільки допомогти людині, необхідно надати їй можливість активної життєдіяльності, гарантувати певний рівень соціальної стабільності, сформулювати відчуття власної значущості.

Відновлювальні чи реабілітаційні технології використовують у контексті допомоги людям, які виснажені хворобою, травмами чи

дисфункціями. *Технології соціальної реабілітації* спрямовані на відновлення здібностей людини до життєдіяльності у соціальних умовах.

Цей вид технологій має різну направленість:

1. соціально-медичне відновлення – включає відновлювальну терапію, відновлення та формування у людини нових навичок повноцінного життя;
2. соціально-побутове відновлення – направлене на відновлення у людини відчуття соціальної значущості всередині нового для нього соціального середовища;
3. соціально-психологічне відновлення – призначене для підвищення рівня психічного здоров'я суб'єкта, оптимізації групових зв'язків, виявлення можливостей особистості у психологічній корекції та підтримки;
4. професійно-трудове відновлення – дозволяє формувати нові або відновлювати втрачені людиною трудові й професійні навички.

Метою соціальної реабілітації є відновлення соціального статусу людини, досягнення людиною незалежності та адаптація у суспільстві.

Соціальна адаптація у суспільному житті виступає одночасно як процес, результат та технологія соціальної роботи. Як процес, адаптація – це пристосування особистості (соціальної групи), яка потрапила у складну життєву ситуацію, до середовища життєдіяльності. На думку науковців, адаптація посідає істотне місце у структурі соціальної роботи. «Вона характеризує, з одного боку, процес взаємодії об'єкта соціальної роботи з соціальним середовищем, а з іншого – є відображенням результату соціальної роботи, який може виступити критерієм її ефективності».

Соціальну адаптацію можна трактувати як процес пристосування особистості до суспільства, вона передбачає діяльне засвоєння нового соціального середовища.

Найважливішим елементом соціальної адаптації є погодження самооцінок, домагань та можливостей суб'єкта з реаліями соціального середовища.

Процес соціальної адаптації передбачає здійснення таких стадій:

- адаптаційний шок – це розлад функцій соціального суб'єкта, який викликаний різким порушенням взаємодії із зовнішнім середовищем;
- мобілізація адаптаційних ресурсів – це етап осмислення ситуації та концентрації зусиль на пошуку виходу з цієї кризової ситуації;
- відповідь на «виклик середовища» – це реалізація конкретної моделі поведінки та діяльності, які обираються суб'єктом з урахуванням власних адаптивних ресурсів та можливостей.

Процес соціальної адаптації можна розглядати на трьох рівнях:

- суспільний – адаптація особистості до особливостей соціально-економічного, політичного розвитку суспільства;
- груповий – адаптація людини до соціального середовища групи;
- індивідуальний – прагнення до гармонії, збалансованості внутрішньої позиції з позицією інших людей.

Зовнішньою формою виявлення адаптаційних процесів, що дозволяє робити висновки про успішність їх протікання, є адаптаційна поведінка.

Адаптаційна поведінка – це процес взаємодії суб'єкта та соціального середовища, у ході якого погоджуються взаємні вимоги й очікування та реалізуються механізми соціальної адаптації.

У процесі соціальної адаптації діяльність суб'єкта може бути адаптивною, коли він сам прагне до пристосування до навколишнього середовища, та адаптуючою, при якій суб'єкт прагне до зміни середовища у відповідності зі своїми цілями, завданнями та потребами.

Найбільш ефективний результат соціальної адаптації досягається у випадку поєднання у поведінці суб'єкта адаптивного та адаптуючого аспектів.

ПИТАННЯ 6

Соціальна терапія як загальна технологія соціальної роботи носить програмний характер: вона може виражатися у формі соціальної підтримки певних прошарків населення. Поняття «терапія» запозичено з медицини і психології. У соціальній роботі воно вживається для позначення соціальних та психологічних засобів у роботі з індивідом, групою чи сім'єю, що направлені на подолання їх складних життєвих обставин.

Технології соціальної терапії мають широкий спектр видів та напрямків, серед яких можна виділити терапію дії, поведінкову терапію, сімейну терапію та ін.

Соціальна терапія – це цілеспрямований процес з надання допомоги людині з врегулювання почуттів, зменшення психологічного навантаження, яке викликає тривожність та дисфункції клієнта.

Серед основних завдань соціальної терапії можна назвати такі: виправлення, корекція поведінки та діяльності суб'єкта; попередження дисфункцій; забезпечення нормального розвитку суб'єкта; самоствердження особистості суб'єкта.

Метою соціально-терапевтичного впливу є вирішення тих проблем, які ускладнюють процес соціального або особистісного функціонування суб'єкта.

До основних функцій соціальної терапії відносять:

- соціальне «лікування» – воно передбачає надання клієнту необхідної підтримки та допомоги у розв'язанні його проблем;
- соціальний захист – спрямований на відстоювання інтересів клієнта, роз'яснення його потреб тим структурам, від яких залежить його соціальне благополуччя;
- соціальний розвиток – сприяє виявленню прихованих можливостей та здібностей клієнта з метою подальшої оптимізації його життєдіяльності.

У практиці соціальної роботи виділяють такі різновиди соціальної терапії:

1. індивідуальна, яка застосовується до однієї людини, вирішення проблем якої потребує конфіденційності;

2. групова, являє собою стратегію впливу, що направлена на надання допомоги людям у подоланні особистісних порушень або соціальної невлаштованості за допомогою груп;

3. сімейна терапія – це робота соціального працівника з сім'єю, яка розглядається як самостійна одиниця.

Грамотно організований та проведений процес соціальної терапії дозволяє не тільки подолати соціальні та особистісні труднощі, але й гармонізувати систему взаємовідносин клієнта з іншими людьми, соціальним та природним середовищем.

РЕЗЮМЕ

Технології соціальної роботи – це сукупність прийомів, методів та впливів, які направлені на здійснення допомоги людям, що опинилися у складній життєвій ситуації. Для розуміння змісту технологій соціальної роботи виділяють наступні функції: діагностичну, прогностичну, профілактичну, соціально-психологічну, комунікативну та організаційну.

Соціальна діагностика є базовою технологією, спрямованою на отримання інформації про стан об'єкта соціальної роботи. На цьому підґрунті розгортаються й інші системоутворювальні компоненти технологічного підґрунтя соціальної роботи: консультування, профілактика, реабілітація, терапія та ін.



Питання для самоконтролю

1. Визначте сутність та специфіку технологій соціальної роботи.
2. Розкрийте зміст технологій соціальної роботи.
3. Визначте сутність соціальної діагностики.
4. Охарактеризуйте основні принципи та методи діагностики.
5. Визначте сутність, специфіку та зміст соціальної адаптації та соціальної профілактики
6. Обґрунтуйте необхідність використання у соціальній роботі технологій соціальної реабілітації та соціальної терапії.
7. Проаналізуйте консультування як загальну технологію соціальної роботи.
8. Охарактеризуйте загальну модель консультування.



Теми для рефератів

1. Прогностичне підґрунтя діагностики як технології соціальної роботи.
2. Психологічне консультування в соціальній роботі.
3. Соціальна реабілітація осіб, засуджених до позбавлення волі.
4. Соціальна профілактика алкоголізму в молодіжному середовищі .
5. Технологія логотерапії В. Франкла.



Література:

1. Павленок П.Д. Теория, история и методика социальной работы. – М.: Дашков и К, 2005. – 368 с.
2. Сірий Є.В. Соціологія: загальна теорія, історія розвитку, спеціальні та галузеві теорії. – К.: Атіка, 2004. – 480 с.
3. Соціальна педагогіка: підручник / За ред. А.Й. Капської. – К.: Центр учбової літератури, 2011. – 486 с.
4. Соціальна робота: технологічний аспект / За ред. А.Й. Капської. – К.: Центр навчальної літератури, 2004. – 352 с.
5. Технологии социальной работы: Учебник / Под ред. Е.И. Холостовой. – М.: ИНФРА-М, 2002. – 334 с.
6. Фирсов М.В. Технология социальной работы: учебн. пособие для вузов. – М.: Академический проект, 2007. – 432 с.
7. Шахрай В.М. Технології соціальної роботи. – К.: Центр навчальної літератури. 2006. – 464 с.

ТЕМА 8: МЕНЕДЖМЕНТ СОЦІАЛЬНОЇ РОБОТИ

ПЛАН

1. Поняття «менеджмент соціальної роботи».
2. Типологія менеджменту соціальної роботи.
3. Формування ринку соціальних послуг.

Головні поняття теми: управління соціальною роботою, менеджмент соціальної роботи, новий менеджеріалізм, бюрократизм, патерналізм, фратерналізм, соціальне партнерство, адміністративний менеджмент соціальної роботи, фінансовий менеджмент соціальної роботи, кадровий менеджмент соціальної роботи, соціальна послуга, ринок соціальних послуг

ПИТАННЯ 1

Менеджмент соціальної роботи став активно розвиватись на початку ХХ століття в контексті поглиблення та інтенсифікації розвитку соціальних проблем у капіталістичному світі. Нові умови життя людини визначили нові параметри для соціальної роботи: мобільність, адаптивність, ефективність і беззбитковість. Грошові відносини проникають у захисні суспільні конструкції та починають формувати ринок соціальних послуг.

Специфікою конкуренції соціальних служб є визначеність векторів і напрямків змагань у межах конкурсів, організованих органами державної влади. Подібні установи не мають права на недобросовісну конкуренцію, тому законодавчі акти мають чітко визначати сегменти ринку соціальних послуг для подібної активності.

Цей напрямок соціальної роботи виступає структурною складовою соціального менеджменту. Він тяжіє до «суб'єкт-об'єктних» відносин на рівні держави та «суб'єкт-суб'єктних» відносин в окремій соціальній службі. Структуризація допомоги населенню та консолідація активності державного та громадського секторів з надання вказаних послуг є головними завданнями менеджменту соціальної роботи.

Його розвиток можна розподілити **на три етапи:**

1. Активізація соціальної допомоги як складової благодійності та меценатства;
2. Генезис організації соціальної роботи в контексті державного управління;
3. Формування менеджменту соціальної роботи як відповіді на виклики постіндустріального суспільства.

Розберемося, як розділити між собою різні аспекти в управлінні соціальною активністю. Під **управлінням соціальною роботою** слід розуміти різновид управління, який включає в себе організацію, регулювання та контроль за наданням соціальних послуг незахищеним верствам населення на суспільно-державному рівні.

Аналіз вказаного визначення дозволяє виділити три рівня системи управління соціальною роботою:

1. **Нормуючий рівень** передбачає створення норм, стандартів, параметрів суспільного життя та механізмів їх забезпечення в суспільно-державних відносинах.

2. **Контролюючий рівень** включає в себе роботу державних та громадських інстанцій, які аналізують, контролюють та сприяють оптимізації процесу надання соціальних послуг.

3. **Методологічний рівень** є суб'єктивним відображенням сукупності менеджерських важелів в організації роботи конкретної соціальної служби.

Управління соціальною роботою включає в себе пошук напрямків балансу між приватним та державним секторами надання послуг, необхідних для життя суспільного об'єднання. Приватна соціальна робота більш ефективна для вирішення складних та неординарних проблем, а також в контексті поліпшення мінімальних стандартів забезпечення людського існування. Державна соціальна робота має провадити заходи підтримки життєздатності суспільного утворення та стандартизації послуг. Пропорція співвідношення державного та приватного секторів визначає здатність громади до саморегуляції та самоконтролю.

Є. Комаров визначає шість основних складових управління соціальною роботою [5]:

1. **Організаційно-структурна складова** являє собою чітке розмежування установ за ієрархічним, регіональним і клієнтським принципом щодо надання спеціалізованих соціальних послуг. Перехід від солідарної до субсидіарної системи соціального обслуговування населення робить актуальним використання партисипативної організації з визначенням меж свободи в роботі та рівня доступу до процесу прийняття рішень.

2. **Функціональна складова** включає використання всієї сукупності функцій управління в організації соціальної роботи: планування, організація, координація, стимулювання та контроль. При цьому, адміністрування, нагляд і контроль мають спиратись як на державний, так і на суспільний вплив.

3. **Іміджева складова** є створенням позитивної репутації керівника соціальної служби та накопиченням значного запасу довіри представників громади, на території якої працює вказана установа. Прозорість та позитивність репутації є внутрішньою основою роботи керівника некомерційної організації у моделі взаємодії “замовник – виконавець – споживач”.

4. **Інформаційна складова** розкривається у відтворені цілісної системи зберігання та використання інформації щодо отримувачів соціальних послуг. В основу цієї системи має покладатись захист прав клієнта щодо розповсюдження приватної інформації.

Управління інформацією в соціальній роботі має три межі розголошення: інтереси клієнта, необхідність залучення сторонніх фахівців, безпека оточуючого суспільного середовища. Захист інформації відбувається за наступними напрямками: дотримання етики соціального працівника,

забезпечення зберігання документарної та комп'ютерної інформації системою допусків та паролів.

5. Психологічна складова стосується запобігання професійному вигоранню за допомогою своєчасного зняття надмірних психологічних, інформаційних та фізичних навантажень персоналу соціальної служби.

6. Інституціональна складова – динаміка соціальних змін в країнах з ринковою економікою стимулює виникнення гнучкої та динамічної системи з надання соціальних послуг. Формування інституту менеджменту в соціальній роботі передбачає зміну в розумінні соціальної допомоги від клієнталізму до партнерства.

Менеджмент соціальної роботи являє собою різновид професійної діяльності, яка спрямована на визначення та реалізацію напрямків оптимізації роботи установ з надання соціальних послуг у відповідності до умов сучасного життя.

Специфічні ознаки менеджменту соціальної роботи:

1. Рациональне використання ресурсів забезпечення роботи соціальної установи;
2. Підтримка конкурентоспроможності організації з надання соціальних послуг;
3. Орієнтація на постійний моніторинг актуальних проблем громади, яка обслуговується;
4. Створення організаційної структури на засадах патерналізму задля підтримки керованості в складних умовах;
5. Активне просування на ринку соціальних послуг;
6. Постійне піклування про персонал соціальної служби;
7. Системне використання супервізії в роботі з персоналом установи.

Відтак, вказаний різновид менеджменту є основною складовою методологічного рівня в системі управління соціальною роботою у вигляді моделі організації роботи конкретної соціальної служби. Він спирається на менеджерські здобутки в комерційних організаціях і передбачає створення оптимального середовища з адаптації та ресоціалізації клієнтів соціальної роботи.

Потреба в переосмисленні функціонування системи соціального захисту знайшла своє відображення в нових напрямках менеджменту. **Концепція нового менеджеріалізму** включає поєднання методик управління бізнесом та гуманістичного бачення людини в контексті поліпшення ефективності надання соціальних послуг.

М. Головатий визначає *наступні фундаментальні положення нового менеджеріалізму* [11]:

1. Перетворення соціальної роботи на соціальний бізнес;
2. Створення конкурентного середовища для агентів, які займаються соціальною роботою;
3. Підтримка інтересів споживача соціальних послуг;
4. Організація чіткої системи звітності за чотирма параметрами: об'єкт, показники діяльності, ціна послуг і відповідність стандартам.

Новий менеджеріалізм в соціальній роботі спрямований на зменшення витрат, оптимізацію системи управління та пришвидшення надання соціальної допомоги. Поряд з цим, ринок соціальних послуг має впроваджуватись разом з державним патерналізмом, який буде контролювати дотримання стандартів та охоплювати складні та найбільш проблемні сфери суспільного життя.

Складність діяльності менеджера в цій сфері полягає у необхідності створення раціонального підходу щодо забезпечення потреб громади в умовах лімітованого матеріального забезпечення. Разом із цим, додаткові труднощі створює необхідність використання нематеріальних мотивів у роботі працівників соціальної служби як домінуючих важелів в управлінні персоналом.

До переліку базових вимог до менеджера у галузі соціальної роботи можна віднести:

1. Знання та дотримання нормативно-правової бази в сфері організації соціальної роботи в країні та за її межами;
2. Наявність середньої спеціальної та вищої освіти в зазначеній галузі;
3. Практичний досвід у обраній сфері надання соціальних послуг;
4. Фундаментальні знання та практичні навички з менеджменту та управління персоналом;
5. Лідерські якості, які дозволять сформувати якісну взаємодію «керівник – підлеглий» у соціальній службі;
6. Трудовий стаж соціального працівника;
7. Досвід ефективного використання матеріального забезпечення установи;
8. Просування та підтримка етичного кодексу соціального працівника.

Виходячи з цього, менеджмент соціальної роботи як первинний рівень управління в соціальній сфері містить в собі сукупність методологічних заходів щодо реалізації соціальної політики установи, організації взаємодії персоналу з клієнтами та закріплення правил обміну професійною інформацією в процесі роботи.

Головним концептом цього напрямку управлінської діяльності є менеджмент людських ресурсів, що передбачає орієнтир на людину як незамінного фахівця в галузі надання соціальних послуг. Ідея толерантності поєднується з необхідністю забезпечення ефективного функціонування соціальної служби.

Акумуляування творчого потенціалу колективу дозволяє активно реагувати на вирішення локальних соціальних проблем та стабільно функціонувати у достатньо складних умовах. В основі менеджменту соціальної роботи лежить взаємна компенсація витрат грошового та людського капіталів. Рух впровадження цієї конструкції відбувається за схемою «менеджер – соціальний працівник – клієнт».

ПИТАННЯ 2

Глибинні характеристики менеджменту соціальної роботи розкриваються в процесі аналізу його різновидів. Багатство критеріїв розмежування розкриває специфічні риси існуючих моделей організації надання соціальних послуг.

Типологія менеджменту соціальної роботи включає в себе різні параметри управлінського процесу та здійснення соціальної допомоги. Так, колектив авторів В. Андрущенко, В. Бех, М. Лукашевич та інші пропонує класифікацію на основі характеру організації системи соціальної роботи [8]. За нею виділяються: 1) бюрократичні, 2) патерналістські, 3) фратерналістські, 4) партнерські відносини в соціальній службі.

Бюрократичні відносини базуються на контрольних та регулюючих функціях держави в процесі надання соціальної допомоги. Адміністративна ієрархія дозволяє чітко, логічно та послідовно розподіляти ресурси життєдіяльності між членами громади.

Патерналістські відносини є різновидом владних відносин, спрямованих на регулювання діяльності їх суб'єктів у формі надання ресурсів, які забезпечують стабільне функціонування системи в обмін на визнання легітимності її владних представників. Патерналізм як прояв опіки постає елементом відносин «менеджер – соціальний працівник – клієнт» та відображає загальну ідею традиційного функціонування соціальної служби.

Патерналізм переходить від загальних до конкретних форм суспільної взаємодії. Однією зі змістовних основ цього процесу є ідентифікація суб'єкта патерналістських відносин зі станом суспільного об'єднання, в якому він забезпечує задоволення своїх матеріальних та духовних потреб. Патерналістські відносини існують переважно лише за наявності міцних захисних зв'язків між патроном та клієнтом.

Фратерналістські відносини є формою саморегуляції взаємодії між членами трудового колективу соціальної служби на основі комплексного поєднання формальних і неформальних відносин. Ідея братерства у професії базується на особистісних зв'язках та важливості взаємодопомоги у вирішенні складних завдань в наданні соціальних послуг. Зразком фратерналізму можуть виступати колективи викладачів, лікарів, пожежних та інші. Супервізія як форма навчання в процесі здійснення соціальної роботи базується на фратерналізмі.

Партнерські відносини передбачають організацію діяльності соціальної служби, спрямованої на формування збалансованих колективних відносин, визнання і підтримку автономності та самодостатності їх учасників задля забезпечення професійного надання соціальних послуг та отримання взаємоприйнятних результатів.

Для партнерських відносин характерне: 1. Спрямованість до неієрархічної площини професійної взаємодії; 2. Індивідуалістський вектор особистого розвитку та трудової діяльності; 3. Взаємозалежність у досягненні бажаних результатів; 4. Сумісне прийняття рішень; 5. Спрямованість до консенсусного формування відносин у колективі.

Партнерство як форма управління дозволяє соціальній службі мати значний рівень мобільності по відношенню до зміни умов функціонування і характеру життя громади, в якій відбувається функціонування установи. Ідея спільної справи є виразом практичного механізму реалізації менеджменту соціальної роботи.

Унікальність партнерства полягає в об'єднанні однорідних та різнорідних форм взаємодії. Партнерство розвивається на різних щаблях ієрархії в організації, але функціонує тільки на основі досягнення балансу статусів та ресурсів. Реалізація партнерства є процесом постійного *переходу* від «об'єкт-суб'єктних» до «суб'єкт - суб'єктних» відносин задля досягнення більш високого розвитку персоналу організації.

Реалізація партнерства в менеджменті соціальної роботи спирається на чотири організаційні елементи: солідарність, субсидіарність, співробітництво та керованість. Перші два елементи відображають внутрішній стан персоналу соціальної служби та його готовність до партнерства. Третій та четвертий елементи є фактичним відображенням погодженості дій учасників взаємодії та їх спрямованості на результат.

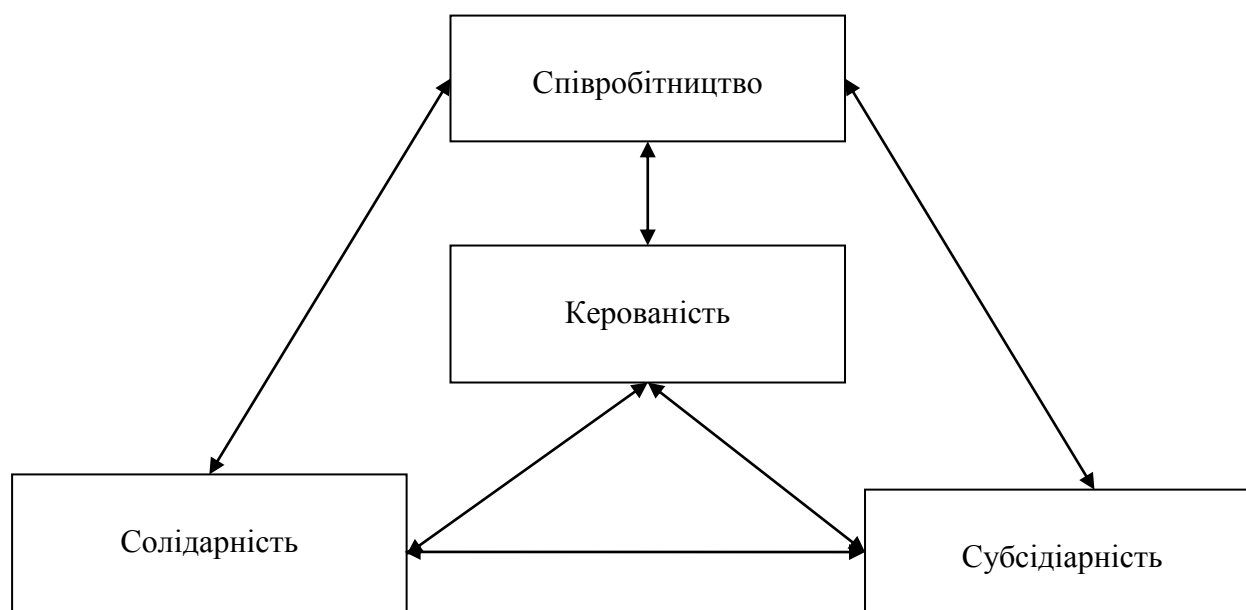


Рис.1. Реалізація партнерства в менеджменті соціальної роботи

Критерій використання ресурсів для забезпечення діяльності організації є єдиною ланкою в управлінні наданням соціальних послуг. Так, можна виділити адміністративний, фінансовий, кадровий, інформаційний менеджмент в соціальній роботі.

Під **адміністративним менеджментом соціальної роботи** слід розуміти формування управлінських зв'язків у діяльності соціальної служби відповідно до встановленої структури та функціонального розподілу основних напрямків діяльності установи. Адміністрування в подібних установах орієнтоване на потреби клієнта.

Фінансовий менеджмент соціальної роботи передбачає визначення напрямків ефективного використання грошових коштів і матеріальних цінностей, які використовуються в діяльності соціальної служби. Основою цього різновиду менеджменту є пошук джерел надходження матеріальних ресурсів та планування витрат.

Кадровий менеджмент у соціальній роботі має ряд вагомих складових: облік, навчання, стимулювання та захист персоналу організації. Інтенсивність сучасного життя та підвищення мобільності соціальної роботи вимагає поєднання традиційних технологій навчання з консультуванням і самоосвітою. Ідея самоменеджменту розкривається в контексті партнерської системи управління в соціальній службі.

Інформаційний менеджмент у соціальній роботі задає параметри збирання та збереження даних про клієнта, виходячи з умов захисту персональних даних, забезпечення таємниці в ході юридичного та медичного консультування. Своєчасність надання та використання інформації є запорукою ефективності соціальної роботи.

Окремо розглянемо критерій централізованості у формуванні моделі надання соціальних послуг. **Централізована система менеджменту в соціальній роботі** є напрямком гарантування стабільної роботи організації з чіткою ієрархічною структурою, довгостроковими перспективами та одноманітною групою клієнтів.

Децентралізована система менеджменту в соціальній роботі є пошуком слабких місць в житті громади та оперативним реагуванням на весь комплекс існуючих соціальних проблем. Децентралізована система включає в себе: колегіальність, оперативність та багатовекторність професійної активності. Характерним прикладом побудови децентралізованої системи менеджменту є недержавні некомерційні організації як форма делегування засобів соціального забезпечення від держави до представників громади.

Визначення часових пріоритетів та напрямків у виконанні соціальної роботи постає конструктивною основою управління плануванням та прогнозуванням у цій сфері. За цим критерієм можна виділити стратегічний та тактичний менеджмент в соціальній роботі.

Стратегічний менеджмент у зазначеній сфері є важелем управління процесом реалізації проектів і планів в галузі надання соціальної підтримки. Аналіз перспективи впровадження змін у житті громади дозволяє розробляти моделі загального суспільного розвитку.

Тактичний менеджмент у соціальній роботі є різновидом менеджменту, який включає сукупність технологій з організації взаємодії персоналу з клієнтами відповідно до потреб останніх. Застосування тактичного менеджменту є формою оптимізації роботи персоналу соціальної служби в процесі реалізації стратегічних планів і ліквідації надзвичайних ситуацій.

Одним з найважливіших є критерій масштабу організаційної діяльності, який розподіляє суб'єктів управління за характером процесу. За цим критерієм можна виділити нормотворчий та виконавчий менеджмент.

Нормотворчий менеджмент у соціальній роботі передбачає розробку норм, правил та стандартів обслуговування клієнтів соціальної служби. Подібна активність може відбуватись як на рівні держави, так і в управлінні конкретною соціальною службою. До подібної діяльності входить встановлення часу обслуговування, тарифів роботи соціального працівника, норм матеріальної допомоги та інше.

Виконавчий менеджмент у соціальній роботі є різновидом менеджменту, який забезпечує координацію роботи управлінського персоналу середньої ланки та доводить рішення «законотворчої верхівки» до безпосередніх соціальних працівників. Виконавча робота постає основою адміністрування і забезпечує становлення організаційних зв'язків, ієрархії підпорядкування та чіткості у виконанні поставлених завдань.

Характер використання ресурсів соціальної служби, ставлення до процесу підтримки клієнта складають основу критерію функціональної спрямованості менеджменту соціальної роботи. За ним можна виділити бюджетний, маркетинговий, креативний та менеджмент догляду.

Бюджетний менеджмент соціальної роботи є моделлю управління соціальною службою, спрямований на лімітоване використання матеріальних ресурсів для роботи з клієнтами в межах встановленого облікового періоду. Він є пріоритетним для установ з обмеженим фінансуванням та вимагає активного використання людських ресурсів.

Маркетинговий менеджмент у соціальній роботі – складова управління в умовах роботи на ринку соціальних послуг, яка передбачає моніторинг проблемних сфер життя громади, корегування діяльності установи відповідно до умов оточуючого середовища та активну взаємодію зі споживачами цих послуг.

Креативний менеджмент у соціальній роботі – різновид менеджменту в соціальній організації, орієнтований на пошук нестандартних рішень щодо вирішення проблем клієнта та на творче бачення організаційних процесів в соціальній службі. Креативний менеджмент може використовуватись як основна форма управління, так і у вигляді складової менеджменту стаціонарного закладу.

Менеджмент догляду в соціальній роботі – комплекс заходів щодо організації персоніфікованого обслуговування клієнтів, який включає в себе підбір індивідуальної програми здійснення соціальної допомоги та постійного супроводу споживача послуг.

Різний досвід роботи, особистість соціального працівника, складність проблем клієнта визначають важливість критерію самостійності персоналу в роботі соціальної служби. Цей критерій дозволяє виділити напрямки побудови оптимізації надання соціальних послуг: кейс-менеджмент, менеджер команди, самоменеджмент.

Кейс-менеджмент у соціальній роботі є базовою складовою в цьому напрямку соціальної активності, який включає фактичний супровід роботи персоналу із застосуванням контролю заходів, методик і підходів виконання та корекції помилок в наданні соціальних послуг. Кейс-менеджмент може

включати управління впровадженням проекту, становленням соціальної служби та вирішенням конкретної проблеми клієнта.

Консультант має бути комунікабельним, досвідченим та послідовним куратором, який піклується про якість прийняття рішення та врахування інтересів всіх сторін діалогу. За своєю природою подібне консультування є формою опосередкованого патерналізму, де патрон не бере активної участі у взаємодії та від ролі організатора переходить до контролера.

Менеджер команди – напрямок управлінської діяльності провідного соціального працівника щодо організації роботи з розв’язання складної проблеми, яка вимагає колективних зусиль. Цей різновид менеджменту є первинною ланкою в системі управління соціальною службою. Він може охоплювати створення креативного соціального проекту та організацію системної роботи в межах визначеного та стандартизованого пакету послуг.

Самоменеджмент на противагу кейс-менеджменту виступає формою автономної оптимізації зусиль соціального працівника в напрямках реалізації трудових обов’язків, взаємодії з колективом і планування професійного розвитку. Він включає в себе: тайм-менеджмент, індивідуальне навчання, адаптацію, управління кар’єрою. Забезпечення самореалізації соціального працівника є головним важелем управління персоналом в подібних установах.

Спираючись на вище згадане, типологія менеджменту соціальної роботи розвивається в контексті становлення системи соціальних послуг та характеризує особливості структурної організації та регулювання взаємодії між людьми. Обрання моделі менеджменту (бюрократія, патерналізм, фратерналізм, партнерство) дозволяє визначити пріоритети в розвитку соціальної служби. Деталізація напрямків менеджменту дозволяє оптимально використовувати всі ресурси установи: бюджет, творчий потенціал та ринкову привабливість.

Структуризація сфер менеджменту робить діяльність організації в цій сфері максимально прозорою та ефективною. Визначення рівнів (нормотворчий, виконавчий) та обсягів втручання (кейс-менеджмент, менеджер команди, самоменеджмент) в роботі персоналу формує стиль та характер взаємодії «керівник – підлеглі» в рамках надання соціальних послуг.

ПИТАННЯ 3

Формування відкритого та демократичного суспільства передбачає активний розвиток недержавного сектору соціальної роботи. Він має будуватись на основі делегування соціальних зобов’язань держави громадським організаціям із забезпеченням відповідної підтримки та фінансування.

Головним гравцем ринку соціальних послуг є некомерційні організації. Основу цього процесу складають три регулятори функціонування суспільного простору: держава, бізнес і громада. Делегування зобов’язань є процесом пошуку збалансованої взаємодії між цими секторами.

В. Якимець [12] визначає можливість існування як двухсекторного, так і трьохсекторного партнерства.

Кожен з вказаних секторів відіграє важливу роль в розбудові системи управління наданням соціальних послуг. На думку Р. Теннісона [10] внесок кожного сектору має свій специфічний зміст.

Таблиця «Зміст міжсекторного партнерства»

Сектор	Основа діяльності	Основні характеристики
Державний сектор	<i>Здійснює регуляторну діяльність на основі закону:</i> - створення основи для реалізації економічних, політичних та соціальних прав - забезпечення політичної волі, спрямованої на соціальний розвиток - розробка та втілення законів, у тому числі для забезпечення виконання міжнародних зобов'язань. - надання державних послуг із забезпечення основних потреб і прав	Спрямований на забезпечення прав, забезпечує доступ до інформації, стабільність та легітимність.
Комерційний сектор	<i>Здійснює інвестиції та комерційну діяльність, забезпечує економічне зростання за рахунок:</i> - створення товарів та послуг - забезпечення зайнятості населення - втілення інновацій - збільшення прибутку інвесторів для забезпечення подальших інвестицій, які сприяють подальшим інноваціям.	Спрямований на збільшення прибутку, характеризується продуктивністю, чіткістю поставлених завдань та швидкістю їх виконання.
Громадський сектор	<i>Сприяє соціальному розвитку за рахунок:</i> - надання широкого спектру можливостей для індивідуального розвитку та творчості - надання підтримки та послуг всім нужденним та соціально незахищеним. - виконання функції охоронця суспільних цінностей.	Заснований на суспільних цінностях, відповідає потребам суспільства, озвучує їх, охоплює всі прошарки суспільства та характеризується креативністю.

Ці три сектори мають власну домінуючу характеристику, яка дозволяє сформулювати баланс суспільного життя. Організаційні та регуляторні можливості державників, інновації та продуктивність господарників, креативність громадських активістів становлять платформу моделі управління наданням соціальних послуг.

Державний сектор представлений багатьма рівнями впливової активності в суспільному просторі. На нормативно-законодавчому рівні визначаються та реалізуються основні напрямки соціальної політики країни, стандартизуються якість і рівень життя людини, а також виділяються напрямки їх поліпшення. Держава виступає контролером у забезпеченні стандартів соціальної роботи.

У процесі формування ринку соціальних послуг, органи державної влади отримують роль посередника, який формує замовлення на виконання соціальних зобов'язань. **Соціальне замовлення** – це форма децентралізованого управління, що передбачає передання виконання частини соціальних зобов'язань до посередницьких організацій, які обираються та фінансуються державою на конкурсній основі задля більш ефективної взаємодії органів державної влади з верствами населення, які потребують соціальної допомоги. Децентралізація управління соціальною роботою впливає на розвиток самоорганізації та демократизації суспільно-державних відносин.

В якості **замовника** виступають вповноважені органи державної влади, які мають право і відповідне матеріальне забезпечення на розміщення та контроль за виконанням соціального замовлення. Відтак, модель підтримки існування суспільного об'єднання змінюється на конструкцію стимулювання розвитку кожного з учасників. Професійній соціальній службі, сформованій на базі органів державної влади, мають займатись не тільки моніторингом соціальної проблеми, а й регулюванням використання ресурсів, спрямованих на їх вирішення.

Поряд з цим, завжди повинні залишатися сфери суспільного життя, які знаходяться у колі обов'язків держави та не передбачають екстраполяцію ринкових відносин на організацію суспільного життя. Постійно буде існувати та чи інша група клієнтів, які не зможуть отримати статус споживача соціальних послуг та мають спиратись на державний менеджмент.

Комерційний сектор передбачає розвиток гармонійної взаємодії всередині об'єднання людей, які задіяні в процесі суспільного виробництва та поза ним. Керівництво комерційної організації впливає на становлення людини в суспільному середовищі. Під впливом патерналізму відбувається інтенсифікація розвитку членів цього суспільного об'єднання. Основою вказаного процесу є чітка фіксація структури та зменшення дистанції між учасниками взаємодії. Контроль обміну ресурсами життєдіяльності сприяє найшвидшому становленню кожної людини та є головним завданням менеджменту в цьому секторі. Поряд з цим, партнерство сприяє розвитку професійної та особистісної самостійності людини, що оптимізує її реалізацію в суспільному середовищі.

Використовуючи природні та людські ресурси громади, комерційна організація повинна нести зобов'язання перед нею, що відображається у вигляді внутрішніх та зовнішніх програм соціального розвитку. Ідея взаємної відповідальності є фундаментом регуляції суспільних відносин в демократичному суспільстві.

Діалог між громадськістю і бізнесом є унікальною первинною формою впорядкування та розвитку суспільного об'єднання на основі патерналізму підприємців як форми відповідальності перед громадою. Соціальна активність представників бізнесу у вигляді меценатства та спонсорства має глибинне релігійне «коріння». Людина, успішна у комерційній діяльності, не

втрачає зв'язок з громадою та мусить піклуватися про інших її членів, щоб здобути схвалення свого високого соціального статусу.

Видатними меценатами минулого були родини купців та впливових посадовців Терещенків, Щептицьких, Ханенків, Харитоненків. Вони сприяли створенню перспективного потенціалу для накопичення соціального капіталу в нашій країні в майбутньому.

Зазначені регулятори ефективності праці є частками механізму обміну ресурсами життєдіяльності, який передбачає збільшення самовіддачі від працівника та його ідентифікації з цією установою у відповідь. Указаний механізм фіксує статуси працівників організації та визначає конструктивність пріоритетів подальшого її розвитку. У процесі досягнення партнерства в управлінні соціальною службою роль «патронів» відіграють органи державної влади, профспілка та більш досвідчені фахівці, які мають вплив на встановлення стандартів соціальної роботи.

Громадський сектор є відображенням роботи державних та комерційних організацій щодо благоустрою суспільного життя. Розбудова цього сектору соціальної взаємодії регулюється Законом України «Про об'єднання громадян». За ним **громадські організації** є «видом суспільної самоорганізації (громадян та/або юридичних осіб), що створюється з метою реалізації суспільних інтересів у визначеній статуті сфері, галузі чи секторі діяльності, а також задоволення і захисту законних спільних інтересів своїх членів» [2, 505]. У цьому випадку, соціальна активність може мати джерелом роботу комерційних або державних організацій. Так, **благодійна організація** є установою, яка спрямована на вирішення нагальних соціальних проблем та базується на безкорисливій матеріальній та моральній підтримці нужденних учасників суспільних відносин. У свою чергу, **некомерційна організація** є частиною реалізації механізму соціального замовлення на рівні суспільно-державних відносин. Вона являє собою організацію, яка на умовах конкурсу здійснює виконання замовлених соціальних послуг або продаж товарів, які необхідні для реалізації соціальної програми.

Традиційно визначають такі етапи життєвого циклу соціального замовлення:

- аналіз складних ситуацій та проблем у суспільному середовищі,
- проведення конкурсних заходів між некомерційними організаціями на найліпшу цільову соціальну програму,
- укладення соціального контракту,
- здійснення моніторингу виконання робіт з боку замовника,
- підбиття підсумків реалізації цільової соціальної програми.

Децентралізація надання соціальних послуг населенню неможлива без розвитку всіх напрямків функціонування некомерційних організацій в нашій країні. Взаємодія «органи державної влади – некомерційні організації» має розвиватись на основі єдиного комплексу нормативно-законодавчих актів, які регулюють організацію соціального замовлення та здійснюють контроль його виконання. Використовуючи здобутки В. Комаровського та Л. Сторгунової [6], можна визначити чотири базові групи некомерційних

організацій, які розподіляються за рівнем автономності, напрямком захисту, політичним забарвленням і характером посередництва.

Некомерційні організації взаємодопомоги є формами групового об'єднання людей навколо вирішення спільних питань з рівними правами участі та без мети отримання прямого комерційного прибутку. У центрі уваги подібних організацій можуть бути як інтереси (об'єднання філателістів, нумізматів, автомобілістів), так і спільні проблемні ситуації (спілка солдатських матерів, інвалідів, військових інтернаціоналістів).

Некомерційні організації соціального захисту є профільними об'єднаннями людей, які здійснюють опікунські заходи щодо окремої сфери життя або групи клієнтів соціальної роботи. Громадські організації та благодійні фонди реалізують недержавні форми соціального забезпечення. Правозахисні та політичні рухи сприяють відстоюванню та реалізації прав, свобод і поглядів громадянина. Релігійні течії та екологічні організації забезпечують внутрішню гармонію людини та баланс її відносин з оточуючим середовищем.

Некомерційні організації соціального замовлення – це цільове об'єднання людей, яке сформоване на основі посередництва «органи влади – громада» задля забезпечення оптимального розвитку учасників суспільних відносин. Замовлення може забезпечуватись за рахунок державного або комунального забезпечення та носити освітній, науковий та господарський характер.

Відтак, активність втручання державного сектору в процес управління соціальною роботою є показником збалансованості та самодостатності розвитку громади. Конструкція «органи державної влади – некомерційні організації» є моделлю організації децентралізованого управління соціальною роботою.

Специфіка взаємного зв'язку секторів та вплив некомерційних організацій на суспільно-політичний простір актуалізують питання про джерела їх фінансування. Виділяють три групи фінансових надходжень.

По-перше, це залучені кошти, які поступають у вигляді членських внесків, благодійних пожертв та отримання грантів. Залучені кошти є показником небайдужості населення до соціальних проблем та вимагають прозорості обліку та використання в політичній та культурній активності. По-друге, закупівля соціальних послуг включає в себе цільові перерахування з боку державного та муніципального бюджетів на виконання робіт та вирішення актуальних проблем громади. По-третє, отримання коштів від господарської діяльності за рахунок допоміжного виробництва, отримання дивідендів і відсотків, здача приміщень в оренду. При цьому, комерційна діяльність має бути другорядною метою установи.

Пріоритетним напрямком впливу цього напрямку управління є створення адаптивної системи надання соціальних послуг, яка розвивається та трансформується одночасно зі змінами в суспільстві. Синхронізація взаємодії «соціальна служба – громада» розвивається за рахунок конкурентного використання бюджетних коштів з визначення найбільшої

суспільної користі. Разом з цим, в подібній конструкції має залучатись жорстка система контролю за цільовим використанням коштів соціального спрямування.

Деінституціоналізація та децентралізація як форми розбудови моделі надання соціальних послуг постають запорукою ефективної роботи управління соціальною роботою. Кожне територіальне об'єднання в Україні має свою специфіку існування, а відповідно і власні соціальні проблеми. Мобільність соціальної роботи дозволяє створити якісний моніторинг життя громади та заощаджувати на утриманні стаціонарних закладів.

Таким чином, ринок соціальних послуг постає елементом лібералізації та саморозвитку українського суспільства. Характер взаємодії державного, комерційного та громадського секторів розкриває потенціал формування децентралізованої системи надання соціальних послуг. Конструкція “органи державної влади – конкурс – некомерційна організація” забезпечує більш оперативне та якісне вирішення нагальних проблем в умовах прогнозованого функціонування державних регуляторів. Синтез управлінських методик суб'єктів господарювання та конструктивних підходів до надання послуг громаді формує адаптивну систему менеджменту соціальної роботи.

РЕЗЮМЕ

Менеджмент соціальної роботи є відповіддю на складні умови життєдіяльності в сучасному суспільстві. Він являє собою різновид управлінської діяльності, яка спрямована на підвищення ефективності та професійності в роботі установ з надання соціальних послуг.

Формування цілісної системи управління соціальною роботою дозволяє мобілізувати професійні зусилля на вирішення найбільш нагальних проблем.

Основний акцент робиться на партнерстві як основі збалансованого використання людських ресурсів в соціальній службі.

Новий менеджеріалізм забезпечує баланс попиту та пропозиції в контексті розбудови ринку соціальних послуг. Конструктивна взаємодія секторів суспільно-державного управління збільшує якість розвитку недержавної соціальної роботи.



Питання для самоконтролю

1. Які рівні включає в себе система управління соціальною роботою?
2. У чому полягає різниця між управлінням та менеджментом соціальної роботи?
3. Що входить в перелік вимог до претендента на посаду менеджера з соціальної роботи?
4. Як кейс-менеджменту впливає на взаємодію «соціальний працівник – клієнт»?
5. Яку роль відіграє самоменеджмент в роботі з персоналом соціальної служби?
6. Що являє собою механізм соціального замовлення?

7. З чого складаються етапи реалізації соціального замовлення?
8. Які існують різновиди некомерційних організацій?
9. У яких соціальних службах превалюють фратерналістські відносини?
10. Як новий менеджеріалізм трансформує сферу надання соціальних послуг?
11. Систематизуйте основні етапи розвитку управління соціальною роботою.
12. Визначте основні напрямки використання самоменеджменту в роботі соціального працівника.
13. Охарактеризуйте специфіку партнерських відносин в соціальній службі.
14. Встановить переваги та недоліки розвитку ринку соціальних послуг.
15. Визначте основні вимоги до претендента на посаду менеджера з соціальної роботи.



Теми для рефератів

1. Генезис системи управління соціальною роботою.
2. Сутність, зміст та різновиди менеджменту соціальної роботи.
3. Партнерство як основа менеджменту соціальної роботи.
4. Роль соціального замовлення в громадянському суспільстві.
5. Новий менеджеріалізм в процесі розвитку ринку соціальних послуг.
6. Некомерційна організація на ринку соціальних послуг.
7. Самоменеджмент як основа управління соціальною роботою.



Література:

1. Закон України «Про захист персональних даних» // Відомості Верховної Ради України. – 2010. - № 34. – Ст.481.
2. Закон України «Про об'єднання громадян» // Відомості Верховної Ради України. – 1992. - № 34. – Ст.504.
3. Лукашевич М.П., Туленков М.В. Менеджмент соціальної роботи: Теорія і практика: начальний посібник. – К.: Каравела, 2007. – 296 с.
4. Лукашевич Н.П. Самоменеджмент. Теория и практика / Учебник. – К. Ника-Центр, 2007. – 344 с.
5. Менеджмент социальной работы: Учебное пособие для студентов вузов / [Под ред. Е.И. Комарова и А.И. Войтенко]. – М.: ВЛАДОС, 2001. – 288 с.
6. Политико-административное управление: Учебник / [Под общ. ред. В.С.Комаровского, Л.В.Сморгунова]. – М.: РАГС, 2004. – 496 с.
7. Соціальні послуги в Україні: сьогодення та перспектива / [Т.В. Семигіна, К.С. Міщенко, Т.Г.Кіча та ін.]. – К.: ВК «Зірка», 2007. – 52с.
8. Соціальна робота: менеджмент соціальної роботи/ [В.П.Андрущенко, В.П. Бех, М.П.Лукашевич]. – К.: ДЦССМ, 2005. - 372 с.
9. Стратегічне прогнозування політичних ситуацій та процесів: монографія [Воловик В.І., Лепський М.А., Гугнін Е.А. та ін.]; за заг.ред. М.А. Лепського. – Запоріжжя: ЗНУ, 2012. – 428 с.
10. Теннисон Р. Практическое руководство по межсекторному партнерству. – М.: Международный форум литеров бизнес, 2005. – 50 с.

11. Управлінські аспекти соціальної роботи: Курс лекцій / М.Ф. Головатий. – К.: МАУП, 2004. – 368 с.
12. Якимец В.Н. Межсекторное социальное партнерство: основы, теории, принципы, механизмы. – М.: Едиториан УРСС, 2004. – 384 с.

ТЕМА 9: ПРОФЕСІЙНА ОСВІТА СОЦІАЛЬНИХ ПРАЦІВНИКІВ

ПЛАН

1. Вітчизняна професійна освіта соціальних працівників: рівні, зміст і моделі.
2. Проблемні питання професійної освіти соціальних працівників в Україні.
3. Міжнародний досвід професійної підготовки соціальних працівників.

Головні поняття теми: професійна освіта соціального працівника, структура професійної освіти, первинна професійна підготовка соціальних працівників, перепідготовка соціальних працівників, підвищення кваліфікації соціальних працівників, професіоналізм соціальних працівників

ПИТАННЯ 1

Забезпечення якісного соціального обслуговування неможливе без відповідної професійної освіти соціальних працівників. На думку М.Фіцули, *професійна освіта* – це процес, продукт і результат засвоєння систематизованих знань, умінь і навичок, необхідних для кваліфікованої діяльності в рамках тієї чи іншої професії, а також правил і норм поведінки, прийнятих у певному професійному середовищі. *Структура професійної освіти* включає професійно-технічну освіту, вищу освіту, післядипломну освіту, аспірантуру, докторантуру.

З огляду на зазначені визначення, відзначимо, що вітчизняна професійна освіта соціальних працівників все ще не має завершеного характеру, наприклад, у плані відсутності в її межах до цього часу аспірантури і докторантури. Крім того, навіть на рівні масової свідомості лишається розповсюдженим не зовсім коректний професійний образ соціальної роботи. Адже у більшості громадян України вона насамперед асоціюється з милосердям та благодійністю держави. Зазначимо, що благодійність – це позапрофесійна категорія, а милосердя – категорія моралі. Факт такої невизначеності в характеристиці діяльності соціального працівника впливає і на рівень іміджу професійної освіти за спеціальністю «Соціальна робота» в сучасному українському суспільстві.

Можливо, так склалося внаслідок того, соціальна робота була порівняно нещодавно юридично визнана як окремий фак. Адже лише у квітні 1991 року Постановою Держкомпраці СРСР Кваліфікаційний довідник посад керівників, спеціалістів і службовців був поповнений кваліфікаційною характеристикою «спеціаліст із соціальної роботи» та «соціальний працівник».

І все-таки з того часу в Україні поступово виникла достатньо розгалужена система професійної підготовки соціальних працівників, в якій можна виділити такі рівні:

1) *допрофесійна підготовка* (різноманітні курси, школи, ліцеї, коледжі);

2) *вища професійна освіта* (університети, галузеві вищі навчальні заклади, денні, вечірні, заочні відділення, дистанційна, екстернатна форми навчання);

3) *післядипломна освіта* (перекваліфікація на факультетах післядипломної освіти; підвищення кваліфікації, оволодіння новою спеціалізацією).

Крім того, ефективною формою професійної освіти соціальних працівників є *самоосвіта*, яка пов'язана з вивченням літератури, спостереженням та аналізом роботи своїх колег, постійним ускладненням завдань. Самостійне навчання соціальних працівників здійснюється з метою безперервного, систематичного поповнення і поглиблення знань, умінь і навичок, набутих ними у навчальних закладах і за місцем роботи у ході початкової підготовки, підвищення кваліфікації, перепідготовки, стажування тощо.

Заслугує на увагу той факт, що в Україні останнім часом активізувалася робота з розробки державних освітніх стандартів професійної освіти за спеціальністю «Соціальна робота», укладаються відповідні освітньо-кваліфікаційні характеристики та освітньо-професійні програми фахівців, документи навчально-методичного супроводу навчального процесу, за всіма освітньо-кваліфікаційними рівнями «молодший спеціаліст» – «бакалавр» – «спеціаліст» – «магістр».

Для успішного завершення цієї складної і копіткої роботи багатьох фахівців велике значення має удосконалення *змісту професійної підготовки* соціальних працівників. На думку деяких авторів, зміст підготовки спеціалістів повинен включати такі компоненти:

- глибокий аналіз сучасного соціального розвитку і формування вміння дати об'єктивну оцінку соціальній політиці, запропонувати альтернативні варіанти;

- чітке уявлення і класифікація сучасних моделей, форм і методів самої практики соціальної роботи;

- власне педагогічний процес підготовки соціальних працівників;

- розробка теорій, концепцій, моделей і технологій, спрямованих на ефективне функціонування соціального працівника;

- розробка і реалізація програм, що підвищують компетентність соціального працівника.

Актуальним є і питання розробки *моделі підготовки фахівців соціальної роботи*. У цьому зв'язку відзначимо модель професора І. А. Зимової:

«1. Підготовка фахівця в галузі соціальної роботи здійснюється за рівнями, послідовно вирішуються завдання введення студента в навчання, забезпечення програм самонавчання й саморозвитку.

2. Підготовка фахівця може розглядатися як складна багатоаспектна діяльність, сукупним суб'єктом реалізації якої виступає навчально-

методично-адміністративний склад навчального закладу разом із кафедрами, викладачами, самими студентами.

3. Підготовка фахівців у галузі соціальної роботи як будь-яка складна розгорнута в часі діяльність має кілька рівнів, етапів. Перший рівень – *орієнтовно-дослідницький* – є по суті знайомство із суб'єктами, засобами, способами й умовами майбутньої професійної діяльності, прогнозування її здійснення. Другий рівень – *виконання самої діяльності у формі навчання*, що припускає визначення підходів, організацію навчального процесу і його забезпечення. Сюди входять співвідношення теоретичного й практичного навчання, взаємодія суб'єктів навчальної діяльності, навчальні плани й програми, контроль і атестація. Третій рівень – *саморозвиток, самовдосконалення фахівця*.

4. Підготовка фахівця із соціальної роботи вимагає від нього прийняття певних етичних норм (професійних кодексів) і дотримання їх, а також формування певних особистісних (індивідуально-психологічних) якостей, таких, наприклад, як гуманістична спрямованість, емпатійність, альтруїстична домінанта тощо.

5. Предметом підготовки за фахом «Соціальна робота» є практичне вміння надати ефективну кваліфіковану допомогу клієнту у вирішенні його особистісних проблем, труднощів (з дітьми, родителями, співробітниками, самим собою), таких, як, наприклад, неадекватність рівня домагань, самооцінки, дезадаптація, наркотична або алкогольна залежність, старість, втрата сенсу життя, інвалідність і багато чого іншого...» [5, с. 310-311].

Підкреслимо, що розробка вітчизняної моделі професійної підготовки соціального працівника, пошук шляхів вдосконалення її змісту вимагають оцінити стан вже сформованої системи освіти соціальних працівників. Відтак, переходимо до наступного питання.

ПИТАННЯ 2

Оцінюючи стан вітчизняної підготовки фахівців для соціальної роботи в нашій країні, насамперед, звернемо увагу на найбільш *проблемні питання*. Перш за все, вимагає серйозного вдосконалення технологія підготовки майбутніх фахівців: вищі навчальні заклади потребують серйозної державної підтримки в плані фінансової допомоги, матеріально-технічного забезпечення навчального процесу, активізації процесів підготовки професорсько-викладацького складу. Гострою для України є проблема підготовки підручників, посібників з соціальної роботи, пакетів навчально-методичної документації тощо.

Крім цього, серед *найбільш актуальних проблем* становлення професії соціального працівника в країні дослідники називають такі:

- відсутність професійної освіти у більшості спеціалістів соціальних служб;
- надмірна формалізація соціальних служб та тенденція до розвитку стратегії самозбереження;

- підміна професійних принципів роботи волонтерськими намірами соціальної діяльності;
- недостатність міждисциплінарної практики, міжвідомчої взаємодії.

Важливим є питання стандартів освіти, оскільки у різних навчальних закладах зміст навчання суттєво відрізняється через неузгодженість концепцій, на яких ґрунтується викладання базових курсів із соціальної роботи у різних вищих навчальних закладах.

Серед проблем професійної освіти дослідники називають брак середніх спеціальних закладів із підготовки соціальних працівників, оскільки не усі посади соціальних працівників потребують вищої фахової освіти. Разом із тим, в Україні поки що недостатньо професійно-технічних закладів і коледжів, які здійснюють підготовку соціальних працівників базового і середнього кваліфікаційного рівня «соціальний працівник».

Багато дослідників зазначають загальну девальвацію якості вищої освіти і надмірне захоплення заочними та дистанційними формами навчання, що ускладнює набуття майбутніми соціальними працівниками професійних практичних навичок роботи з клієнтами, які не можна сформувати «заочно».

Враховуючи пріоритетність практичної підготовки соціальних працівників, слід відзначити низькі можливості для відпрацювання навичок в аудиторний час, оскільки за вимогами Міністерства освіти і науки України кількість студентів у групах нараховує близько 20, у той час як на Заході більшість практичних курсів для соціальних працівників здійснюються у групах з 5-6 осіб. Крім того, вимоги МОН України обмежують права і можливості навчальних закладів у збільшенні обсягів практики.

Особливу проблему складає певне протистояння між фахами «Соціальна робота» і «Соціальна педагогіка», яке намітилося останнім часом і стало предметом численних наукових дискусій.

Переважає більшість науковців розглядають соціальну роботу та соціальну педагогіку як галузі окремих наук, що мають свій предмет дослідження та понятійний апарат. Так, предметом соціальної педагогіки вважаються педагогічні аспекти соціалізації та соціального розвитку особистості, процеси соціального виховання, а базовими поняттями соціальної педагогіки є: соціалізація, соціальне виховання, соціальне середовище, соціальний розвиток, соціально-педагогічна профілактика, соціально-педагогічна підтримка тощо.

За визначенням М.Лукашевича та Т.Семигіної, «соціальна робота – це наука про закономірності та принципи функціонування й розвитку конкретних соціальних процесів, явищ, відносин, їх динаміку під цілеспрямованим впливом організаційних, психолого-педагогічних та управлінських чинників у захисті громадянських прав і свобод особи в суспільстві» [4, с. 13–14]. Її основними поняттями є соціальний захист, соціальна політика, соціальне обслуговування, соціальні послуги, соціальний патронаж, соціальна профілактика, соціальна реабілітація, соціальний супровід тощо.

Як зауважує О.Безпалько, «у порівнянні з соціальною педагогікою, яка в центр уваги ставить розвиток і становлення особистості як суб'єкта соціального життя, забезпечення педагогічно доцільного впливу різних факторів соціального середовища, у теорії соціальної роботи акцент переміщується на соціальний захист, досягнення змін (соціальних та особистісних) як умови, що сприяє вирішенню проблем окремої людини, соціальної групи чи суспільства загалом» [1, с. 7]. Проте соціальна педагогіка та соціальна робота мають і спільні базові поняття, що підтверджує їхній взаємозв'язок.

На думку У. Лоренца, «напруженість між соціальною роботою та соціальною педагогікою вказує на суперечливість формування теорії цієї професії – від загальної ідеї до її додатків у різних спеціальних галузях або ж, навпаки, виявлення загальних понятійних елементів і наступна професійна уніфікація галузей практики, що вирости з різних умов. Соціальна педагогіка визначає цілі й механізми будь-якої соціальної активності із широких теоретичних позицій, безвідносно до конкретних організаційних рамок і прийомів. Вона у такий спосіб стоїть на сторожі автономії професії й ставить у центр професійної компетенції аналітичні й комунікативні здатності працівника. Соціальна робота, навпаки, у пошуку прийнятних теорій намагається відштовхнутися від розмаїтості соціальних служб і організаційних рамок. Цей пошук був викликаний бажанням знайти загальну, уніфікуючу теорію соціальної роботи, але звільнив дорогу більш прагматичному й часто еkleктичному використанню теоретичних елементів суміжних дисциплін» [8].

«Соціальну роботу» називають «попелюшкою» в академічному світі, оскільки аспірантури та докторантури за цим фахом немає, на відміну від соціальної педагогіки, яка офіційно визнана як окрема галузь педагогічної науки, має шифр наукової спеціальності 13.00.05 та паспорт спеціальності, у якому визначені напрями наукових досліджень цієї науки. З іншого боку, у цьому паспорті визначено такі напрями досліджень, що мають тісний зв'язок із соціальною роботою: «Теорія та історія соціальної педагогіки та *соціальної роботи* в Україні й за рубежом», «Зміст, форми та методи соціально-педагогічної та *соціальної роботи*», «Фахова підготовка соціального педагога, спеціалістів із *соціальної роботи*». Проблеми соціальної роботи досліджуються також і в психології. Так, серед галузей психологічних наук виокремлено спеціальність 19.00.05 – соціальна психологія, психологія соціальної роботи.

Протистояння соціальної роботи і соціальної педагогіки має прояви на етапі працевлаштування випускників навчальних закладів. Так, на сьогодні у дошкільних закладах, загальноосвітніх навчальних закладах різного типу (середні загальноосвітні школи, школи-інтернати, школи соціальної реабілітації) на посаді соціального педагога може працювати лише фахівець, який закінчив вищий навчальний заклад за спеціальністю «Соціальна педагогіка», у той час як в управліннях і відділах праці та соціального захисту населення, територіальних центрах обслуговування пенсіонерів і

непрацевдатних громадян – фахівці за спеціальністю «Соціальна робота». У центрах соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді, центрах соціально-психологічної реабілітації, соціальних центрах матері та дитини, центрах соціально-педагогічної реабілітації для дітей та молоді з функціональними обмеженнями можуть працювати спеціалісти з обома цими кваліфікаціями.

До речі, за словами Т. Семигіної, у Європі у зв'язку з Болонським процесом відмовляються від фаху «Соціальна педагогіка», що зберігся лише в Німеччині та деяких інших країнах, і переходять до підготовки за напрямом «Соціальна робота», однією зі спеціалізацій якої і визначено соціальну педагогіку.

У 2007 р. «Соціальну роботу» із соціологічних було переведено до галузі наукових знань «Соціальне забезпечення», до якої включено також напрям «Соціальна допомога», що також викликало численні дискусії, оскільки, на думку деяких фахівців, соціальне забезпечення як державна система матеріальної підтримки груп населення, що потребують допомоги, передбачає зовсім інші, ніж соціальна робота знання, вміння та навички. Якщо для опанування соціальної роботи важливі знання з психології, педагогіки, соціології, теорій і методів самої соціальної роботи, то для соціального забезпечення на першому плані – знання з правового регулювання соціальних відносин, нормативного забезпечення діяльності соціальних установ, економіки та менеджменту, що означає перетворення соціальної роботи з соціально-гуманітарного напрямку на економіко-правовий. Проте багато хто з дослідників вважають, що якісна соціальна робота виконується на основі знань, умінь та навичок, отриманих в результаті соціологічної, психологічної та юридичної освітньої підготовки.

На нашу думку, від вирішення зазначених питань значною мірою залежить успіх подальшої професіоналізації соціальної роботи і, зрештою, забезпечення якісними соціальними послугами українських громадян. Для цього, напевно, слід врахувати міжнародний досвід професійної освіти соціальних працівників, який і буде розглянуто в наступному питанні.

ПИТАННЯ 3

Передусім, слід зауважити, що за кордоном не існує єдиної моделі освіти у сфері соціальної роботи та єдиних підходів щодо освітньо-кваліфікаційних рівнів. Система підготовки соціальних працівників у різних країнах світу відрізняється варіативністю: існують різні підходи до визначення освітньо-кваліфікаційних рівнів освіти, спеціальностей і спеціалізацій, побудови програм професійної підготовки, змісту освіти, тривалості навчання, технологій навчання тощо. Підготовкою кадрів займаються як державні, так і приватні заклади.

У світі нараховується кілька десятків сотень вищих шкіл соціальної роботи та спеціалізованих факультетів університетів, що здійснюють підготовку професійних соціальних працівників. Лише в Європі існує понад 500 навчальних закладів, які надають освітні послуги в галузі соціальної роботи. У більшості країн освіта фінансується державою, проте, є чимало й

приватних навчальних закладів, при цьому у деяких країнах приватний характер шкіл обумовлений їхньою приналежністю до певної релігійної конфесії. Наприклад, у Португалії, Іспанії й країнах Латинської Америки кількість шкіл, що належать до Римської католицької церкви, відчутно перевищує кількість світських установ.

Професійна освіта соціальних працівників відображає специфіку національних систем освіти. У той же час, єдиний зразок освіти навіть у межах однієї країни відсутній. Так, у Японії існує досить широкий вибір програм: два роки навчання в місцевому коледжі, чотири роки занять у коледжі або університеті (найпоширеніший варіант) і два роки аспірантури в університеті з одержанням ступеня магістра. Хоча школи соціальної роботи існують тут у рамках вищої освіти й найчастіше висувають ті ж вимоги до прийому, що й університети, їх не можна рівняти з ними. Навчання тривалістю 3-4 роки розглядається як вузькотехнічна, спеціалізована підготовка. Університети пропонують широке гуманітарне навчання.

Немає єдиного зразка також і у Великій Британії. Навчання соціальній роботі здійснюється в університетах, коледжах. Існують різні програми: чотири роки навчання на ступінь бакалавра; один рік навчання в аспірантурі; два роки навчання для випускників, що закінчили інші факультети; два або три роки для тих студентів, які не закінчили повністю курс університету.

У США професійну підготовку соціальних працівників здійснюють школи соціальної роботи, коледжі та університети. У системі вищої освіти США діє багаторівнева шкала професійної кваліфікації соціальних працівників.

Першим професійним ступенем є ступінь бакалавра, який надається після чотирьох років навчання у коледжі або школі соціальної роботи. Мета навчання на рівні бакалаврату – підготовка студентів для переходу на наступний рівень оволодіння професією, створення можливостей для проходження практики в агентствах та організаціях, під керівництвом досвідчених практиків. Після завершення основної підготовки бакалаври соціальної роботи можуть розпочати свою професійну діяльність як соціальні працівники загальної спеціальності або продовжити навчання в магістратурі.

Ступінь магістра присвоюється через два роки навчання у спеціалізованій школі соціальної роботи. Перший рік присвячується поглибленому вивченню теорії і практики соціальної роботи, зокрема спеціалізованих предметів – соціальної психології, геронтології, методів соціальної роботи, соціальної політики, соціальної економіки, соціального права. Другий рік використовується для спеціалізації та удосконалення рівня професійної підготовки на практиці. Після закінчення магістратури спеціаліст отримує загальну спеціалізацію, є фахівцем в одному із напрямів чи у певній сфері соціальної роботи. Таку спеціалізацію називають безпосередньою практикою або втручанням на мікрорівні. До того ж, студент може обрати спеціалізацію у будь-якій із сфер діяльності соціальної роботи: робота з людьми похилого віку; робота у центрах здоров'я, сімейних службах, соціальних службах на підприємствах; робота з дітьми; робота з

людьми, що мають психічні або фізичні вади; робота із засудженими тощо. Також магістри можуть набути кваліфікацію незалежного практика, яка дозволяє займатися приватною діяльністю, працювати на керівних посадах, здійснювати керівництво програмами, консультувати та викладати; для цього крім диплома магістра треба мати успішний досвід практичної діяльності в галузі соціальної роботи, рекомендації кваліфікованих спеціалістів та успішно скласти письмовий іспит, який проводиться під наглядом Національної Асоціації соціальних працівників Америки.

Докторський ступінь передбачає два роки навчання після ступеня магістра. Мета докторантури – підготувати вчених, які могли б розвивати теоретичну базу соціальної роботи, а від цього залежить викладання в магістратурі та вищій школі.

Крім того, за різними спеціалізаціями існують так звані «просунуті» курси й просто для продовження освіти за програмами для тих, хто вже має ступінь магістра. Студенти, які успішно закінчили курс, одержують посвідчення. Також у місцевих коледжах діють 2-річні програми підготовки працівників технічного (допоміжного) персоналу в галузі соціальної роботи.

Теоретично кожному рівню відповідають свої певні обов'язки. Але в житті на практиці ці межі часто стираються. Відомі випадки, як засвідчують американці, коли соціальні працівники й без професійної освіти робили прекрасну кар'єру й навіть керували цілими агентствами. Проте, більшість контролюючих і адміністративних посад вимагають ступеня магістра. Докторська підготовка потрібна для викладання, адміністративної й науково-дослідної роботи.

Отже, ступінь бакалавра є першим професійним ступенем у соціальній роботі; до 1974 року таким вважався ступінь магістра. Потім було вирішено, що бакалавр може стати повноправним членом Національної Асоціації Соціальних працівників США (НАСП).

Щодо змісту навчання, то система професійної підготовки в США передбачає п'ять базових навчальних програм: поведінка людини й соціальне середовище; політика соціального забезпечення й служби соціальної допомоги; практика соціальної роботи; науково-дослідна діяльність і польова практика.

Завдання всіх програм із соціальної роботи в США – готувати випускників до практичної роботи з різними групами населення та типами клієнтів. Мета підготовки соціальних працівників – це підготовка компетентних та ефективно діючих професіоналів, здатних займатися соціальною практикою [10].

Зміст кожної з тем базових програм наповнюється навчальними курсами гуманітарних дисциплін, провідне місце серед яких відводиться соціальним та біологічним наукам (соціології, біології, медицині, фізіології, психології, патопсихології, філософії, політології, економіці, антропології, історії соціальної роботи, педагогіки, права тощо).

За допомогою таких навчальних курсів, як наприклад, «Поведінка людини» та «Суспільство», студенти навчаються усвідомлено підходити до

вирішення проблеми «людина і середовище», що виникає при аналізі конкретної ситуації. Вони отримують знання про окрему людину, групи, сім'ї, організації, громади тощо, усвідомлюють існування взаємозв'язків біологічних, соціальних, психологічних та культурних систем суспільства, їх вплив на поведінку людини, та поведінку людини на ці системи [10]. Кожний навчальний план з соціальної роботи включає в себе також інформацію про соціальну політику держави та діяльність служб соціального забезпечення у масштабах країни. Студенти вивчають структури програм різних соціальних служб, історію інститутів соціального забезпечення та соціальної роботи як професійної діяльності. До змісту курсів із практики соціальної роботи включено багато методів і моделей впливу. Зокрема теорія, дослідження, досвід, що був накопичений в практиці соціальної роботи.

Особливу увагу в американських вищих навчальних закладах приділяють навчальним планам з практики, оскільки практичне навчання є фактично основною формою навчання соціальній роботі у вищій школі США. Курс з практики соціальної роботи повинен викладатися з загальних позицій. На рівні магістратури кожна програма повинна мати обов'язково базовий компонент та «концентрацію», тобто спеціалізацію, що складає відмінну рису освіти на цьому рівні. «Концентрація» може бути організована навколо польової практики, проблемної галузі, груп ризику, методів і принципів впливу, умов і напрямів практики тощо [10].

Важливу роль у справі освіти соціальних працівників різних країн відіграє Міжнародна асоціація шкіл соціальної роботи (IASSW), створена в 20-і роки минулого століття. Однією з її функцій є експертне оцінювання національних програм навчання соціальній роботі. Створений при ній Міжнародний комітет шкіл соціальної роботи (ICSSW) щільно співпрацює з ООН і Міжнародною організацією праці, що має в Женеві довідково-інформаційний центр, у якому зберігається вся документація, що стосується навчання соціальних працівників.

До середини 60-х років XX ст. моду в галузі освіти соціальних працівників прямо або опосередковано (через ООН) визначали США й Велика Британія. Уряди інших країн, бажаючи одержати усе найбільш передове, не тільки вітали, але й наполягали на використанні західних фахівців і радників. На їхню думку, кращі фахівці прибували із Заходу, особливо зі США. Для того, щоб відкрити школи соціальної роботи у світі, що розвивається, запрошувалися десятки американських, британських і канадських фахівців. Розширювався й зворотний рух. Стипендії й стажування залучали у США, Англію й Канаду людей із усього миру. Це, природно, сприяло інтернаціоналізації професії й поширенню єдиних стандартів у викладанні.

У наш час багато соціальних працівників країн, що розвиваються, відчують потребу виробити свої підходи, які б вписувалися в культуру їхніх країн і відповідали б потребам їхнього розвитку.

У результаті аналізу практики впровадження закордонного досвіду здійснення професійної підготовки соціальних працівників вітчизняні

дослідники (зокрема, В. Поліщук) називають такі загальні підходи щодо побудови моделі соціальної освіти:

- опора у процесі професійної підготовки на етику, ідеали, цінності соціальної роботи;

- наявність системи вимог до претендентів на навчання соціальній роботі (наявність соціального життєвого досвіду, практики соціальної взаємодії, загального рівня розвитку, особистісних нахилів, відповідність психологічним вимогам тощо);

- прагнення досягати єдності теоретичного та практичного компонентів освіти: навчальними планами передбачено від 40 до 50 % навчального часу на практику, на розробку та створення студентами різноманітних соціальних проєктів, програм і впровадження їх у практику;

- прагнення побудувати процес професійного навчання в контексті неперервної освіти;

- підготовка майбутніх соціальних працівників до роботи з особистістю і в особистісно-зорієнтованому контексті.

У цілому, сучасна система навчання соціальної роботи вимагає суттєвих змін і потребує удосконалення. Д. Кокс у своїй доповіді на 28-ому Міжнародному конгресі Шкіл соціальної роботи виділив ряд таких змін, які носять універсальний характер у світовому масштабі і яких, на його думку, потребує система освіти будь-якої країни, звичайно, в адаптованому варіанті.

По-перше, він виділив три рівні втручання соціальної роботи у вирішення проблем, які обумовлюють необхідність впровадження трьох рівнів підготовки соціальних працівників.

Базовий рівень навчання потрібен тим, хто буде виконувати роль каталізатора на «передовій лінії фронту», на рівні особистості, сім'ї, громади. «Я глибоко впевнений,— зауважив Д. Кокс,— що ми повинні спеціально готувати людей для виконання цієї надзвичайно важкої роботи, і таке навчання за змістом і формою повинно відображати реальні життєві ситуації» [6, 54]. Сім'я, громада, сімейно-сусідська спільність як пріоритетна сфера соціальної роботи, проблема спеціальної, особливо ґрунтовної підготовки соціальних працівників для роботи із сім'єю – одна із головних ідей всіх останніх світових форумів, які об'єднують провідних спеціалістів більшості країн світу.

Другий рівень покликаний дати випускникам знання і уміння, необхідні для того, щоб ввести, провести, знайти витоки фінансування для різноманітних соціальних послуг, які вимагаються даним соціумом, тобто для профільних соціальних служб, спеціально орієнтованих на ті чи інші групи, категорії клієнтів, що потребують негайної допомоги.

На третьому рівні студенти одержують знання та вміння, які необхідні для того, щоб брати участь в управлінні, плануванні і розробці стратегічних напрямків соціальної роботи.

Кожен рівень повинен мати свого абітурієнта, всі три рівні пов'язані між собою. Кожен рівень важливий і унікальний по-своєму, і жоден з них не може досягти своєї мети без двох інших [6, 50-59].

Одним з важливих напрямів розвитку професійної підготовки соціальних працівників є відбір контингенту. Іноземний досвід показує, що у розвинутих країнах існує суворий відбір контингенту на професію соціального працівника. У Норвегії, наприклад, від пошукувачів вимагають відповідний рівень знань і досвіду практичної діяльності в органах соціального забезпечення. В Італії та Іспанії нижній віковий рубіж – 18 років, багато абітурієнтів приходять навчатися соціальній роботі прямо зі школи, без досвіду практичної роботи. У Португалії перевага надається претендентам, які закінчили школи при університетах, орієнтовані на соціальні науки. Вікова межа – 18 років, причому перевага надається чоловікам. У Турції приймається рівна кількість чоловіків і жінок, співбесіда дає змогу виявити психологічну готовність та мотивацію абітурієнтів, для того щоб обрати найкращих для професії соціальний працівник. У Швейцарії, для того щоб бути прийнятим на факультет соціальної роботи, необхідно мати повну середню освіту, стаж не менше ніж рік практичної роботи, вільно володіти двома мовами (з чотирьох офіційних), а також розуміти діалекти. Перевага надається людям старшим за віком, які мають професійний і життєвий досвід. Лише в небагатьох країнах, наприклад у Швеції та Фінляндії, відсутні суворі вимоги до претендентів в індивідуально-психологічному плані. Індивідуальні особливості не впливають на вирішення питання про прийом їх у навчальні заклади, оскільки в цих країнах завжди була велика кількість робочих місць у галузі соціальної роботи, і у випускників є великі можливості для вибору майбутньої кваліфікації та кар'єри.

Таким чином, більшість країн, що входить до Міжнародної Асоціації шкіл соціальної роботи, висувають абітурієнтам цілу низку вимог. До числа таких вимог відносяться вікові обмеження, освітні стандарти, практичний досвід соціальної роботи; а також вимоги до психологічних якостей особистості так і до її фізичного стану.

У переважній більшості європейських країн звертається увага на наявність досвіду роботи, який відображає соціальну зрілість, здатність до добровільної допомоги, інтерес до соціальної роботи, сприймання і прагнення до цінностей людської гідності та соціальної справедливості.

У цілому, *сучасній соціальній освіті багатьох зарубіжних країн притаманні такі тенденції*: варіативний підхід, що проявляється у переліку спеціальностей, спеціалізацій, програм, структури, логіки і технологій професійної підготовки; автономність вищих навчальних закладів; міжнародна інтеграція; індивідуалізація навчання; співпраця вищих навчальних закладів із соціально-педагогічними установами; міждисциплінарний характер змісту освіти; опора на сучасні досягнення науки та інноваційні процеси у сфері практичної діяльності; упровадження інноваційних технологій навчання; підготовка майбутніх фахівців до роботи в полікультурному просторі, до здійснення діяльності превентивного характеру; інтенсивний розвиток допрофесійної підготовки та післядипломної освіти.

РЕЗЮМЕ

Підсумовуючи тему, зазначимо, що процес становлення вітчизняної системи професійної освіти соціальних працівників зумовлюється зростаючою потребою українського суспільства у фаховому вирішенні складних особистісних і соціальних проблем. У свою чергу, гідна відповідь на цей виклик повинна враховувати міжнародний досвід освітнього забезпечення спеціальності «Соціальна робота», орієнтуватися на кращі зразки її освітньої модернізації.



Питання для самоконтролю

1. Що таке професійна освіта?
2. Назвіть складові системи професійної освіти соціальних працівників в Україні.
3. Які освітньо-кваліфікаційні рівні підготовки соціальних працівників існують в Україні?
4. Що являє собою соціальна робота як професія?
5. Хто такий фахівець соціальної роботи? Наведіть визначення.
6. Охарактеризуйте основні сучасні проблеми професійної освіти соціальних працівників в Україні.
7. Що таке модель соціальної освіти?
8. Доведіть доцільність вивчення зарубіжного досвіду професійної підготовки соціальних працівників.
9. Проаналізуйте основні тенденції розвитку професійної підготовки соціальних працівників за кордоном.
10. У чому полягають головні відмінності у професійній освіті соціальних працівників в Україні та за кордоном?



Теми для рефератів

1. Система професійної освіти соціальних працівників в Україні.
2. Принципи та зміст професійного навчання соціальних працівників в Україні
3. Соціальна робота та соціальна педагогіка: спільне та відмінне у професійній підготовці фахівців.
4. Професійна підготовка соціальних працівників у Німеччині.
5. Професійна підготовка соціальних працівників у Великій Британії.
6. Історія становлення системи професійної освіти соціальних працівників у США.
7. Професійна освіта соціальних працівників у Канаді.
8. Професійна освіта соціальних працівників у скандинавських країнах.
9. Неперервна професійна освіта соціальних працівників в Україні.



Література:

1. Безпалько О. В. Соціальна робота та соціальна педагогіка: спільне та відмінне в сучасних українських реаліях / О. В. Безпалько // Соціальна робота в Україні: теорія і практика : науково-методичний журнал. – 2011. – № 1/2. – С. 5-11.
2. Введение в профессию «Социальная работа» : учебник для студ. учреждений высш. проф. образования / Г. А. Червякова. – М.: Издательский центр «Академия», 2012. – 192 с. – (Сер. Бакалавриат).
3. Карпенко О. Г. Вступ до спеціальності «Соціальна робота» [Текст]. Навчально-методичний посібник / Олена Георгіївна Карпенко. – К. : Видавничий Дім «Слово», 2011. – 248 с.
4. Лукашевич М. П., Семигіна Т. В. Соціальна робота (теорія і практика) : підручник / М. П. Лукашевич, Т. В. Семигіна. – К. : Каравела, 2009. – 368 с.
5. Модели подготовки специалистов по социальной работе // Теория соц. работы / Под. ред. Е.И. Холостовой, – М.: Юрист, 1988. – С. 310–311.
6. Обучение социальной работе: состояние и перспективы. Материалы Международных Конгрессов Школ социальной работы / Под ред. В.Г.Бочаровой. – М. АСОПиР, 1997.- 283 с.
7. Поліщук В. А. Професійна підготовка соціальних працівників: досвід європейських країн / В. А. Поліщук // Соціальна робота в Україні: теорія і практика : науково-методичний журнал. – 2011. – № 1/2. – С. 21-27.
8. Соціальна робота: [Хрестоматія]. – К. : ДЦССМ, 2001 –396 с. // Соціальна робота. Книга 3. [Керівники авторського колективу: Андрущенко В. П., Астахова В. І., Лукашевич М. П.].
9. Соціальна робота: технологічний аспект : навчальний посібник / за ред. проф. А. Й. Капської. – К. : Центр навчальної літератури, 2004. – 352 с.
10. Тищенко В. М. Професійна підготовка соціальних працівників у вищих навчальних закладах США і України : спільність і відмінності ; За заг. ред. Пуховської Л. П. ; [Наукове видання]. – К : Автореферат, 2003. – 64 с.
11. Фіцула М. М. Педагогіка: Навч. посіб. Вид. 2-ге, випр., доп. / М. М.Фіцула. – К.: Академвидав, 2007. – 560 с.
12. Холостова Е. И. Профессионализм в социальной работе [Текст]: учебное пособие / Евдокия Ивановна Холостова. – М. : Издательско-торговая корпорация «Дашков и К», 2007. – 233 с.

ГЛОСАРІЙ

Адаптація (лат. *adaptatio* – *приспосовую*) – пристосування людини або групи людей до нового соціального середовища, а також частково і пристосування до них цього середовища з метою співіснування та взаємодії.

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.

Біхевіористична модель соціальної роботи – одна з психологічних моделей соціальної роботи, що спрямована на подолання небажаних та підсилення бажаних форм поведінки за допомогою заохочення (підкріплення) та соціального навчіння.

Біженець – особа, яка не є громадянином України і внаслідок цілком обґрунтованих побоювань стати жертвою переслідувань за ознаками раси, віросповідання, національності, громадянства (підданства), належності до певної соціальної групи або політичних переконань, перебуває за межами країни своєї громадянської належності та не може користуватися захистом цієї країни.

Благодійництво – добровільна безкорислива пожертва фізичних і юридичних осіб у наданні матеріальної, фінансової, організаційної та іншої допомоги.

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.

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.

Генограмма – графічне зображення історії роду клієнта (генеалогічне дерево) що дає можливість аналізувати сімейні традиції та норми.

Гетто – соціокультурна локальна зона вилучення людини із нормальних соціальних відносин та розширеного відтворення маргіналів.

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, цінностями.

Групи ризику – категорії людей, чиє соціальне становище за певними критеріями не має стабільності і які не в змозі самотійно подолати власні труднощі, що може призвести до втрати соціальної значущості і духовності або до біологічної загибелі.

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.

Девіантна (лат. *deviatio* – *відхилення*) поведінка – дії і вчинки людей, соціальних груп, що суперечать соціальним нормам і стандартам поведінки.

Державні соціальні стандарти – встановлені законами, іншими нормативно-правовими актами соціальні норми і нормативи, на основі яких визначають рівні основних державних соціальних гарантій.

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.

Екзистенційна фрустрація – особлива форма духовної спустошеності людини на рівні смислових, загальнозначущих ціннісних орієнтирів її буття.

Екомапа – графічна схема, що відображає інформацію про клієнта та його найближче оточення: членів родини, друзів, сусідів, колег, соціальні інституції та взаємовпливи між ними.

Етичні цінності – цінності, які відображають діяльнісно зацікавлене ставлення людей до явищ дійсності, є орієнтирами для людської свідомості.

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.

Зрівнялівка – зрівнянні доходів членів суспільства без прив'язки до якості і кількості їх трудового внеску.

Імпаурмент – принцип соціальної роботи, який вказує на її сутнісне призначення – активізувати соціальні сили клієнта, його здатність до самоорганізації та самодіяльності.

Інвалід – людина, не здатна самотійно 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.

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.

Капітал громадянськості – сукупність соціальних можливостей індивідуальної самореалізації людини, похідна від громадянських відносин.

Кейс-менеджмент в соціальній роботі є базовою складовою в цьому напрямку соціальної активності, який включає фактичний супровід роботи персоналу з застосуванням контролю заходів, методик і підходів соціальних послуг.

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

Когнітивна модель соціальної роботи – психологічна модель соціальної роботи, яка ґрунтується на тому, що більшість переживань та поведінки людини зумовлена її уявленнями та переконаннями.

Контракти поведінковий - письмове узгодження з клієнтом змін у поведінці клієнта, що мають відбутися, та тих конкретних дій, які мають бути реалізовані клієнтом та соціальним працівником.

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.

Маргіналізація – процес руйнування соціально-групової ідентичності людини та її декласування.

Масове суспільство – особливий тип кризового соціуму, в якому відбувається розрив соціально-духовних відносин, стає домінуючим конформістський, одномірний тип людини з гедоністичними стандартами споживання матеріальних і духовних благ.

Менеджмент соціальної роботи представляє собою різновид професійної діяльності, яка спрямована на визначення та реалізацію напрямків оптимізації роботи установ з надання соціальних послуг у відповідності до умов сучасного суспільного життя.

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.

Міжрольовий конфлікт – конфлікт, який виникає внаслідок несумісності ролей, які доводиться виконувати одній людині.

Навички – дії, які людина виконує автоматично (продумування кожної операції «згорнуте» в часі).

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.

Некомерційна організація представляє собою організацію, яка на умовах конкурсу здійснює виконання замовлених соціальних послуг або продаж товарів, що необхідні для реалізації соціальної програми.

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.

Партисипативна організація – різновид системи управління, яка передбачає делегування процесу прийняття рішень на нижні щаблі установи шляхом створення дорадчих органів та визначення меж колективної взаємодії соціальних працівників.

Партнерство – форма організації людських відносин, спрямована як на формування горизонтальної єдності їх учасників, так і на визнання самостійності кожного з них задля досягнення взаємовигідних результатів.

Патерналізм – різновид владних відносин, спрямованих на регулювання діяльності їх суб'єктів у формі надання ресурсів, які забезпечують стабільне функціонування системи в обмін на визнання легітимності її владних представників.

Первинна професійна підготовка соціальних працівників – це професійне навчання осіб, які раніше не мали даної професії, що забезпечує рівень відповідної професійної кваліфікації, необхідний для продуктивної професійної діяльності у сфері соціальної роботи.

Перепідготовка соціальних працівників – це професійне навчання, спрямоване на оволодіння іншою професією соціальними працівниками, які здобули первинну професійну підготовку.

Підвищення кваліфікації соціальних працівників – це професійне навчання соціальних працівників, що дає змогу розширювати і поглиблювати раніше здобуті знання, уміння і навички на рівні наявних вимог сфери послуг.

Підвищення кваліфікації соціальних працівників здійснюється з метою удосконалення знань, умінь та навичок за наявною спеціальністю, оволодіння ними новими функціональними обов'язками і особливостями трудової діяльності в умовах ринкових відносин, освоєння основ менеджменту, раціональної та ефективної організації праці тощо.

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.

Принципи соціальної роботи – основоположні ідеї, правила, норми поведінки.

Притулок (шелтер) – 1) місце, де можна знайти порятунк 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).

Професійна освіта соціальних працівників - це процес, продукт і результат засвоєння систематизованих знань, умінь і навичок, необхідних для кваліфікованої діяльності в рамках професії «соціальна робота», а також правил і норм поведінки, прийнятих у професійному середовищі соціальних працівників.

Професіоналізм соціального працівника – це характеристика особистості соціального працівника, який володіє набором здібностей, знань, вмінь, навичок, необхідних для цілеспрямованої, предметної, результативної трудової діяльності у сфері соціальної роботи.

Професійна компетентність соціального працівника – досконале знання своєї справи, вершина розвитку професійної майстерності.

Професія – вид трудової діяльності, що визначається метою і характером трудових функцій. Під професією слід розуміти таку форму розподілу праці або видів трудової діяльності, яка потребує певних теоретичних знань і практичних навичок та умінь, здобутих шляхом загальної або спеціальної освіти і практичного досвіду та необхідних для виконання певної роботи.

Роль соціального працівника – модель поведінки, детермінована фаховою культурою; ділова функція, яка передбачає застосування певного підходу, завдань, які повинен виконувати працівник.

Самоменеджмент в соціальній роботі виступає формою автономної оптимізації зусиль соціального працівника в напрямках реалізації трудових обов'язків, взаємодії з колективом та планування професійного розвитку.

Самоосвіта соціальних працівників – освіта, набута поза навчальними закладами шляхом самостійної роботи.

Система професійної освіти соціальних працівників – це сукупність закладів професійно-технічної і вищої освіти, а також наукових, науково-методичних і методичних організацій, включаючи органи управління ними. Її структура включає професійно-технічну освіту, вищу освіту, післядипломну освіту, аспірантуру, докторантуру.

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 – здатність людей, яка передбачає привалювання групових інтересів над особистісними на основі засвоєних норм і правил поведінки в суспільному утворенні.

Соціалізація (лат. *socialis* – суспільний) – процес набуття індивідом соціального досвіду, утвердження як особистості, включення у суспільне життя як активної і дієвої сили.

Соціальна робота – галузь наукових знань і професійна діяльність, спрямована на підтримку 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.

Соціальне відчуження – процес руйнування соціальних взаємозв'язків, спотворення здібностей і властивостей людей на щось відокремлене від них і пануюче над ними.

Соціальне інспектування – система заходів, спрямованих на здійснення нагляду, аналізу, експертизи, контролю за виконанням соціальних програм і проектів, 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-економічна поляризація – процес глибокого соціального розшарування суспільства за ознакою доступу до економічних ресурсів.

Соціальна спільність – історично сформоване стійке об'єднання людей, які перебувають у взаємодії і підтримують один одного в реалізації особистих і спільних інтересів.

Соціальне замовлення – це форма децентралізованого управління, що передбачає передання виконання частини соціальних зобов'язань до посередницьких організацій, які обираються та фінансуються державою на конкурсній основі задля більш ефективної взаємодії органів державної влади з верствами населення, що потребують відповідної соціальної допомоги.

Спеціальність – це поділ усередині професії, один з її різновидів. Спеціальність залежить від характеру навичок і знань з даної професії. У межах однієї і тієї самої професії формуються різні спеціальності, особливістю яких є більш вузький характер трудової діяльності робітників.

Субсидіарність – форма організації суспільних відносин, яка спрямована на первинний рівень соціальної ієрархії та стимулює розвиток індивідуалізму та автономності у всіх сферах життя людини.

Супервізія – різновид індивідуального кураторства між соціальними працівниками з різним рівнем професійного досвіду, який передбачає внесення комплексних професійних коректив в роботу з клієнтом.

Теорія соціальної роботи – сукупність сформованих в процесі пізнавальної та практичної діяльності уявлень, понять та концепцій, які відображають закони, принципи та тенденції розвитку соціальної роботи, обґрунтовують моделі практики та техніки втручання.

Трансфер (перенос) - неусвідомлене перенесення клієнтом на соціального працівника позитивних або негативних почуттів, які виникли у нього у попередньому досвіді по відношенню до значущих інших. Емоційну відповідь соціального працівника на таке відношення клієнта називають контрпереносом

Управління соціальною роботою – різновид управління, який включає в себе організацію, регулювання та контроль надання соціальних послуг незахищеним верствам населення на суспільно-державному рівні.

Фахівець із соціальної роботи – працівник соціальної служби з високим загальнокультурним, інтелектуальним і етичним потенціалом, професійною підготовкою і необхідними професійними якостями, що дозволяють ефективно виконувати професійні функції. Ф.с.р. вивчає соціально-економічні і соціально-психологічні умови життя соціальних груп, прошарків, сім'ї і окремої людини і застосовує адекватні методи соціального захисту, підтримки, реабілітації і інших видів соціальної роботи, а також різні соціальні технології.

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.

Фратерналізм – це різновид професійних відносин персоналу в соціальній службі, які базуються на саморегуляції за рахунок конструктивного поєднання формальних і неформальних відносин.

СПИСОК РЕКОМЕНДОВАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ

1. Андрущенко В.П. Організоване суспільство / Віктор Петрович Андрущенко. – К.: Інститут вищої освіти АПН України, 2006. – [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.nbu.gov.ua/books/2006/06vaos/03/htm>.
2. Безпалько О.В. Соціальна робота в громаді : Навч. посібник для вузів / О.В. Безпалько. – К. : Центр навчальної літератури, 2005. – 171 с.
3. Введение в профессию «Социальная работа» : учебник для студ. учреждений высш. проф. образования / Г. А. Червякова. – М.: Издательский центр «Академия», 2012. – 192 с. – (Сер. Бакалавриат).
4. Воронова Г.В. Життєдіяльність людини як соціально-філософська проблема : [Монографія] / Галина Віталіївна Воронова. – Запоріжжя: Просвіта, 2007. – 204 с.
5. Вступ до соціальної роботи: Навчальний посібник для студентів вищих навчальних закладів / За ред. Т. В. Семигіної, І. І. Миговича – К. : Академвидав, 2005. – 304 с.
6. Головатий М.Ф. Соціальна політика і соціальна робота: термінол.-понятійн. слов. / Микола Федорович Головатий, Микола Богданович Панасюк. – К.: МАУП, 2005. – 560 с.
7. Капська, А. Й. Соціальна робота : навч. посібник / А. Й. Капська / М-во освіти і науки, молоді та спорту України. – К. : Слово, 2011. – 400 с.
8. Карпенко О. Г. Вступ до спеціальності «Соціальна робота» [Текст]. Навчально-методичний посібник / Олена Георгіївна Карпенко. – К. : Видавничий Дім «Слово», 2011. – 248 с.
9. Конфликтология в социальной работе: учебное пособие / Р. И. Мокшанцев. – Ростов н/Д : Феникс, 2008. – 314 с.
10. Лукашевич М. П., Семигіна Т. В. Соціальна робота (теорія і практика) : підручник / М. П. Лукашевич, Т. В. Семигіна. – К. : Каравела, 2009. – 368 с.
11. Лукашевич М.П., Туленков М.В. Менеджмент соціальної роботи: Теорія і практика: початковий посібник. – К.: Каравела, 2007. – 296 с.
12. Лукашевич Н.П. Самоменеджмент. Теория и практика / Учебник. – К. Ника-Центр, 2007. – 344 с.
13. Медведева Г.П. Деонтология социальной работы. – М. : Академия, 2011. – 224 с.
14. Медведева Г. П. Этические основы социальной работы : учебник для студ.учреждений высш. проф. образования / Г. П. Медведева. – 3-е изд., перераб. и доп. – М. : Издательский центр «Академия», 2012. – 288 с.
15. Профессионально-этические основы социальной работы: учебное пособие для студ. вузов, обучающихся по направлению и специальности «Социальная работа» / М. Н. Коньгина, Е. Б. Горлова; Северо-Кавказский государственный технический университет. – М. : Академический Проект, 2009. – 187 с.

16. Психология социальной работы: Учебник для вузов. – [2-е изд.]. / Под ред. М.А.Гулиной. – СПб.: Питер, 2010. – 384 с.: ил. – (серия «Учебник для вузов»)
17. Семигіна Т. Словник із соціальної політики: [словник] / Т. Семигіна. – К.: Вид. дім “КМ Академія”, 2005. – 253 с.
18. Скворець В.О. Життєустрій народу як соціальний феномен. Монографія / В. О. Скворець. – Запоріжжя: КСК-Альянс, 2012.
19. Словник-довідник для соціальних педагогів та соціальних працівників / За заг. ред. А. Й. Капської, І. М. Пінчук, С. В. Толтоухової – К., 2000. – 260 с.
20. Соціальна педагогіка: підручник / За ред. А. Й. Капської. – К.: Центр учбової літератури, 2011. – 486 с.
21. Соціальна політика, соціальна робота й охорона здоров'я: як Україні досягти європейського рівня якості послуг?: Національний ун-т “Києво-Могилянська академія” / За ред. Т. Семигіної. – К.: Сфера, 2007. – 250 с.
22. Соціальна робота в Україні: Навч. посіб. / І. Д. Зверева, О. В. Безпалько, С. Я. Харченко та ін.; За заг. ред. І. Д. Зверєвої, Г. М. Лактіонової. – К.: Центр навчальної літератури, 2004. – 256 с.
23. Соціальна робота в Україні: перші кроки / Під ред. В.Полтавця. – К.: Видавничий дім «КМ Academia», 2000. – 236 с.
24. Соціальна робота і формування громадянського суспільства : монографія / В. П. Бех, М. П. Лукашевич, М. В. Туленков ; Нац. пед. ун-т імені М. П. Драгоманова. – К. : НПУ імені М. П. Драгоманова, 2008. – 599 с.
25. Соціальна робота: [Хрестоматія]. – К. : ДЦССМ, 2001 –396 с. // Соціальна робота. Книга 3. [Керівники авторського колективу: Андрущенко В. П., Астахова В. І., Лукашевич М. П.].
26. Соціальна робота: менеджмент соціальної роботи/ [В.П.Андрущенко, В.П. Бех, М.П.Лукашевич]. – К. : ДЦССМ, 2005. - 372 с.
27. Соціальна робота: технологічний аспект : навчальний посібник / за ред. проф. А. Й. Капської. – К. : Центр навчальної літератури, 2004. – 352 с.
28. Соціальні послуги в Україні: сьогодення та перспектива / [Т. В. Семигіна, К. С. Міщенко, Т. Г. Кіча та ін.]. – К.: ВК «Зірка», 2007. – 52с.
29. Теорія і методи соціальної роботи: [Підручник для студентів вищих навчальних закладів.] / За ред. Т. В. Семигіної, І. І. Миговича. – К.: Академвидав, 2005. – 328 с.
30. Управлінські аспекти соціальної роботи: Курс лекцій / М. Ф. Головатий. – К.: МАУП, 2004. – 368 с.
31. Фирсов М.В. Технология социальной работы : учебн. пособие для вузов. – М.: Акадмический проект, 2007. – 432 с.
32. Холостова Е. И. Профессионализм в социальной работе [Текст]: учебное пособие / Евдокия Ивановна Холостова. – М. : Издательско-торговая корпорация «Дашков и К», 2007. – 233 с.
33. Холостова Е.И. Социальная работа: [учеб. пособ.] / Е. И.Холостова [7-е изд.] – М: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К», 2010. – 800.
34. Шахрай В.М. Технології соціальної роботи. – К.: Центр навчальної літератури. 2006. – 464 с.

Навчальне видання
(українською мовою)

Бутченко Тарас Іванович
Ярошенко Алла Олександрівна
Бойко Ганна Валентинівна
Калашник Надія Сергіївна
Масюк Олег Петрович
Маліновська Ольга Станіславівна
Маловічко Олена Владиславівна
Мірошніченко Галина Олександрівна
Скворець Володимир Олексійович
Хапілова Віра Петрівна

ВСТУП ДО СОЦІАЛЬНОЇ РОБОТИ

Навчальний посібник для студентів
вищих навчальних закладів

Редактор Бутченко Т.І.
Технічний редактор Кудінов І.О.
Коректор Маліновська О.С.

Відповідальний за випуск *Кудінов І.О.*
Підписано до друку 15.05.2014. Формат 60х84/16.
Папір офсетний. Гарнітура Times.
Ум. друк. арк. 6,9. Обл.-вид. арк. 7,5.
Наклад 100 прим. Зам. №15/05-2.
Віддруковано з оригіналів.

ТОВ «КСК-Альянс»
Свідоцтво серія ДК № 3068 від 24.12.2007 р.

пр. Леніна, 91/77, м. Запоріжжя, 69095
(095) 601 33 99, (067) 755 93 44



KSK.ALLIANCE

