**Тема 6 ТЕОРЕТИЧНІ АСПЕКТИ ДОСЛІДЖЕННЯ ІНФРАСТРУКТУРИ СОЦІАЛЬНОЇ РОБОТИ**

1. ***Інфраструктура соціальної роботи: методологічний сенс концепту***

Введення нового поняття у науково-теоретичний обіг вимагає визначення його місця в системі родових категорій, співвіднесення з тими поняттями, що вже широко використовуються у науковій літературі. Логіка викладу навчального матеріалу вимагає послідовного розкриття змісту таких понять, як "соціальна робота" та "інфраструктура" для подальшого визначення змісту та сутності компонента системи соціальної роботи, яким є її інфраструктура.

Поняття "соціальна робота" увійшло в соціально-гуманітарну літературу наприкінці XIX ст. як відповідь на соціальний виклик суспільства у смисловому відображенні практичної діяльності людей, які надавали допомогу тим, хто її потребував.

Сьогодні існує три основних значення цього поняття. По-перше, соціальна робота розглядається як професійна діяльність щодо надання допомоги індивідам, групам, громадам з метою поліпшення чи відновлення їхньої здатності до соціального функціонування. Виходячи з того, що головною метою соціальної роботи вважається турбота про добробут і розкриття можливостей особистості, родини, суспільства, соціальна робота є особистісною службою допомоги людям. В Україні ефективний розвиток нової професії можливий лише за умов конструктивного об'єднання національного досвіду та світової практики в цілому, впровадження інноваційних ідей різних країн, на основі удосконалювання методології і методики соціальної роботи з урахуванням місцевих умов і можливостей.

По-друге, соціальна робота є галуззю наукових знань. Ця галузь ґрунтується на сукупності концепцій і теорій. Вона досліджує принципи й закономірності, соціальні моделі, має свій об'єкт і предмет вивчення, систему наукових понять і категорій, методів дослідження. Це вид діяльності, метою якої є вироблення і теоретична систематизація знань про соціальну сферу.

По-третє, соціальну роботу розглядають як академічну дисципліну, мета якої - дати цілісне уявлення про зміст цієї діяльності, її основні напрями, організацію, технологію, інструментарій.

Беззаперечним є той факт, що всі розглянуті аспекти значення поняття "соціальна робота" взаємопов'язані. Разом з тим ми акцентуємо увагу на науковій галузі, тому що до компетенції науки відноситься розробка системи категорій і понять, на яких грунтується теоретична база соціальної роботи. З їх допомогою розкривається зміст основних принципів соціальної роботи, ведеться пошук тенденцій і закономірностей її практичної реалізації, аналізується та узагальнюється накопичений досвід, доводиться ефективність наявних і пошук інноваційних форм соціальної роботи, дієвість засобів та методів здійснення цієї діяльності. Враховуючи той факт, що соціальна робота ще мало розроблена в науковому розумінні самого поняття, більшість зазначених проблем перебуває у стані незавершеного дослідження, триває уточнення і корекція понятійно-категоріального апарату, ведуться наукові дискусії навколо термінології, розуміння її змісту, структури тощо. Сказане стосується, зокрема, і розуміння базового поняття "соціальна робота" як виду практичної професійної діяльності.

Порівняльний аналіз визначень поняття "соціальна робота" вітчизняними і зарубіжними науковцями свідчить про відсутність його єдиного розуміння. Лише у визнанні соціальної роботи різновидом діяльності простежується єдність між поглядами дослідників, більшість з яких вважають, що діяльність повинна бути професіональною чи практичною. В інших характеристиках цієї діяльності, зокрема, в таких головних, як мета, суб'єкт, об'єкт соціальної роботи, підходи різняться. ***Представники однієї групи науковців***(І. Звєрєва, Л. Коваль та ін.) вважають, що метою соціальної роботи є оптимізація обставин здійснення суб'єктивної ролі людини в усіх сферах ЇЇ діяльності, тобто створення необхідних умов для освоєння і здійснення соціальних ролей у суспільстві. Таке занадто широке розуміння соціальної роботи змушує її багато в чому перебирати на себе функції таких соціальних інститутів суспільства, як освіта, виховання, культура, політика, сім'я тощо, які забезпечують успішну соціалізацію індивідів у всіх галузях суспільства. В наведених визначеннях, хоч і непрямо, відчувається "присутність" процесу соціалізації. Тут варто зауважити, що ідея про зв'язок і обумовленість соціальної роботи з ходом процесу соціалізації людини не викликає сумніву і заслуговує на подальшу розробку. ***Науковців другої групи***об'єднує розуміння соціальної роботи як своєрідного

"інституту допомоги в тій чи іншій галузі". Соціальна робота покликана допомагати у вирішенні "проблем, що відображають суспільне чи індивідуальне неблагополуччя", надавати допомогу в реалізації соціальних прав громадян і компенсації фізичних, психічних, інтелектуальних, соціальних та інших недоліків, що заважають їх повноцінному функціонуванню.

Розуміння соціальної роботи як допомоги поширене й серед зарубіжних дослідників. Так, Австрійська академія соціальної роботи пропонує розглядати соціальну роботу як специфічну форму допомоги з боку суспільства у вирішенні соціальних потреб і конфліктів, викликаних індивідуальними або соціальними причинами, які самостійно розв'язати люди не може.

Найбільш широко серед дослідників соціальної роботи представлене розуміння її сутності у визначенні, яке пропонує Національна асоціація соціальних працівників США. Соціальна робота, за їх визначенням, це професійна діяльність з надання допомоги індивідам, групам і спільнотам, посилення чи відродження їх здатності до соціального функціонування та створення сприятливих соціальних умов для досягнення цих цілей. В такому контексті допомога охоплює вплив на здатність людини до соціального функціонування з метою її повернення до активної діяльності і повноцінного життя. Окремі автори вважають, що самодопомога, розвиток власних ресурсів, притаманних індивіду, групі, громаді великою мірою визначають сутність соціальної роботи. Російський дослідник М. Фірсов розширює розуміння суті соціальної роботи, включаючи в нього як допомогу, так і взаємодопомогу в системі соціокультурних і психосоціальних взаємодій і відносин різних суб'єктів.

Як свідчить аналіз, орієнтація допомоги на здійснення, посилення та відродження соціальних функцій індивіда чи групи виступає сутнісною характеристикою соціальної роботи практично в більшості її визначень у науковій літературі. В такому контексті соціальна робота перебирає на себе функцію допомоги у здійсненні процесу соціалізації, який якраз і націлений на підготовку людини до реалізації нею соціальних функцій у широкому діапазоні різноманітних сфер соціального життя. Українські дослідники М. Лукашевич та І. Мигович під соціальною роботою розуміють професійну діяльність соціальних інституцій, державних і недержавних організацій, груп і окремих індивідів з надання допомоги у здійсненні успішної соціалізації особам чи групам людей у випадках, коли за відсутності належних умов у суспільстві або наявності особистих вад, їх соціалізація утруднюється, призупиняється або набуває зворотного напряму (десоціалізація). Узагальнення розглянутих аспектів поняття "соціальна робота" буде неповним без розгляду більш широких, базових понять і категорій, якими є поняття "соціалізація", а також ще більш узагальнене - категорія "соціальне". Розглянемо їх коротко, починаючи з останньої.

Латинською мовою слово означає спільність, а - суспільне. Така всеосяжність дозволяє тлумачити й розуміти термін "соціальне" по-різному. ***По-перше,***він вживається у значенні "суспільний", тобто відмінний від біологічних, природних явищ і процесів. У даному випадку все, що охоплює життєдіяльність суспільства в цілому, являє собою соціальне. ***По-друге,***це поняття відображає становище і роль людини в суспільстві (соціумі) й виражається у взаємозв'язку, взаємодії різних груп, які так чи інакше диференціюються, поділяються за певними ознаками (взаємовідношення класів, націй, поколінь тощо). У процесі спілкування, взаємодії у складі тієї чи іншої групи формуються соціальні якості кожної людини, що визначають і характеризують її поведінку. ***По-третє,***поняття "соціальне" відображає відносини нерівності, які існують між людьми. Суспільство розпадається на класи, верстви, групи, що різняться між собою характером власності, розміром багатства, рівнем освіти, кваліфікацією, обсягом влади, престижем тощо. Та й самі індивіди надто різні - талановиті й не дуже здібні, працездатні й хворі, активні і пасивні, наполегливі й безвільні і т. д. ***По-четверте,***термін "соціальне" охоплює всю сукупність проблем людського життя - стосунки між індивідами та різними спільнотами, стан довкілля, умови побуту, праці, відпочинку, забезпечення матеріальними й духовними благами, специфічні проблеми молоді, жінок, дітей, людей похилого віку та ін. Соціальне немов би входить в інші відносини, однак не зливається з ними, не розчиняється в них. Тому говорять про соціально-економічні, соціально-політичні, соціокультурні відносини, процеси, проблеми. Соціальні процеси можуть стосуватися всього людства, окремого суспільства, його конкретних галузей, сторін, структурних частин (верств, організацій, малих груп і т. п.).

Таким чином, "соціальне" - це особливий аспект суспільних відносин, що виникає в ході спільної діяльності індивідів і соціальних спільнот у конкретних історичних умовах, проявляється у ставленні їх одне до одного, до свого місця у суспільстві, до явищ і процесів суспільного життя.

Соціальна робота спирається на споріднену категорію - "соціалізація", що теж, як ми зазначали вище, походить від лат. - суспільний. Поняття "соціалізація" як наукова категорія дедалі активніше використовується представниками широкого спектру наук - філософії, соціології, психології, політології, педагогіки та інших галузей знання. Соціалізація - це "процес засвоєння індивідом соціального досвіду, системи соціальних зв'язків і відносин. Головним механізмом соціалізації є успадкування і перетворення індивідами соціального досвіду на власні установки, орієнтації, навички, уміння тощо, регульовані суспільством через соціальні інститути - систему освіти й виховання, сім'ю, громадську думку тощо. Так суспільство підтримує своє існування як цілісність, забезпечує розуміння індивідами своїх соціальних функцій та створює умови для їх успішної реалізації.

У випадку, коли створені умови забезпечують успішну соціалізацію або (і) особистісний потенціал людини відповідає нормі, тоді проблем з соціалізацією практично не виникає. Вона протікає без особливих ускладнень і відхилень. Проте, коли одна з груп факторів - суспільні умови соціалізації або стан фізичного, психічного чи духовного здоров'я людини відхиляються від необхідного рівня для успішної соціалізації, то її перебіг відбувається з ускладненнями. Отже людина, і навіть окремі соціальні групи, потрапляють при цьому в складні життєві ситуації і потребують соціальної допомоги від держави, її інститутів або інших суб'єктів специфічної діяльності, яка називається соціальною роботою.

Таким чином, зазначимо, що під *соціальною роботою* ми розуміємо вид професійної діяльності соціальних інституцій, державних і недержавних організацій, груп і окремих індивідів, спрямований на задоволення соціально гарантованих і особистісних інтересів і потреб різних груп населення (особливо, незахищених соціально) через створення умов, що сприяють успішній соціалізації людини та відновленню чи поліпшенню її здатності до соціального функціонування.

В умовах XXI ст. йдеться про відчуження людини, про кардинальне порушення органічності усіх складових людської життєдіяльності, про втрату надійних, усталених, освячених традицією, раціонально вивірених життєво значимих орієнтирів в усьому універсумі людського буття: на рівні соціальних структур, культури, окремого індивіду, його мислення, системи цінностей та уподобань, моральних імперативів, психічного здоров'я тощо. Більше того, усі щойно зазначені процеси відбуваються в загальнопланетарному контексті кризи цінностей індустріальної доби, класичної раціональності, постійних вимог самого життя щодо переходу від модерну до постмодерну. Як вважає П. Штомпка, тема відчуження стала однією з центральних у контексті критики капіталістичного індустріального суспільства, започаткованої наприкінці XIX і продовженої в XX ст. В Західній Європі концепція соціальної відчуженості, яка відбиває зростаюче визнання того факту, що маргіналізація і неблагополуччя громадян є системним і вже глибоко укоріненим феноменом, була підхоплена багатьма вченими й одержала поширення за дуже короткий термін. її різні трактування і моделі вирішення пропонували свого часу Е. Дюркгейм, екзистенціалісти Ж.-П. Сартр, А. Камю, неомарксисти (представники франкфуртської школи): М. Хоркхамер, Т. Адорно, Е Фромм, Ю. Габермас, Г. Маркузе та ін. Адже з франкфуртської школи пішов у філософський обіг такий наріжний концепт як "одномірна людина", котрий уособлював деструктивну функцію відчуження. Згідно з цією концепцією, труднощі, з якими зіштовхуються особливо вразливі групи населення, мають тенденцію до нагромадження, у результаті чого неблагополуччя тільки росте, а його фактори - множаться.

В кожному суспільстві існують *соціально незахищені групи населення.* Зазначимо, що все частіше дослідники, інтуїтивно відчуваючи генетичний зв'язок громадянського суспільства з соціальною роботою, до її об'єктів, що потребують соціального супроводу або захисту, відносять усе більшу кількість верств населення. Тому є багато випадків, коли до клієнтів соціальної роботи окремі вчені відносять навіть представників еліти держави, деякі категорії працюючих, які мають добре здоров'я, солідну заробітну плату та інші життєві блага.

Незважаючи на те, що в різних державах до цієї категорії віднесені різні групи людей, визначені подібності в цьому відношенні існують у всіх країнах. До загальної категорії особливо вразливих громадян відносяться біженці, люди похилого віку, представники етнічних і расових меншин, інваліди, особи, що вийшли з психіатричних лікарень чи в'язниць, хворі чи з поганим здоров'ям, бездомні чи ті, хто живе в скрутних умовах або шукають притулку, батьки-одинаки, жінки, що мають на утриманні інших членів родини і мають скромний статок, довгострокові безробітні, працюючі особи літнього віку, молоді люди і діти. Багато хто з них, зрозуміло, не належать до особливо вразливих категорій населення. їхня уразливість частіше стає наслідком недосконалості існуючої системи соціального забезпечення, цінностей, що переважають у суспільстві, практичних заходів, здійснюваних в суспільному житті й загострюється цими ж факторами.

Все зазначене обумовлює появу і використання у нашому подальшому викладі матеріалу поняття "кризова людина", сутністю якого є характеристика людини, яка потрапила у важкі життєві обставини і не може або не хоче самостійно їх подолати. Ми пропонуємо розглядати три категорії кризових осіб. Підставою для такої класифікації можна обрати *усвідомлення людиною своєї проблеми і мотивацію щодо її подолання.*

***Перша категорія***- кризова людина, яка чітко усвідомлює свій стан (фізичний, психоемоційний, матеріальний тощо) і має мотивацію щодо його подолання або самостійно, або за допомогою соціального працівника. Прикладом може бути людина, яка втратила роботу, або отримала травму. ***Друга категорія***- кризова людина, яка чітко усвідомлює свій стан, але не має його подолання, використовуючи це як козир для отримання певних благ: від держави (грошова допомога, пільги тощо), від оточення (співчуття, увага тощо). Прикладом може бути інвалід з дитинства, який отримає, скажімо, з дитинства малу пенсію і перебуває на утриманні батьків-пенсіонерів. Або людина без постійного місця проживання, алкоголіки, наркомани та ін. ***Третя категорія***- кризова людина, яка не усвідомлює свого стану і не має мотивації щодо його подолання. Прикладом може бути розумово відстала людина, яка потребує сторонньої допомоги для задоволення життєвих потреб. Це найважча категорія для роботи, оскільки лише активна діяльність соціального працівника (практично без участі клієнта) може частково вирішити проблеми кризової людини.

Створити умови для якісного життя і активної участі представників незахищених верств населення в економічному, політичному і духовному житті суспільства, покликаний комплекс інформаційних, речовинних, енергетичних компонентів, зокрема, служби, організації і установи та їх підрозділи, тобто ***інфраструктура соціальної роботи.***її можна вважати інструментом, який застосовує соціальна робота для реалізації своєї головної мети. Зазначимо при цьому, що ***стратегією***соціальної роботи є дії соціального працівника, спрямовані на підвищення ступеня самостійності клієнта, його здатності контролювати своє життя і самому вирішувати проблеми, що виникають.

Обмеживши зміст поняття "інфраструктура соціальної роботи" інформаційними, речовинними та енергетичними компонентами, що забезпечують загальні умови життєдіяльності кризової людини в різних аспектах суспільного життя, ми тим самим окреслили ту сферу об'єктивної реальності, що відбиває це поняття. При цьому необхідно зауважити, що пріоритет має не лише субстанція речовини (як це відчувалося у роботах дослідників інфраструктури XX ст.), а й інші субстанції - інформація та енергія). Тобто все те, що належить духовному світу, зберігає своє значення при розгляді інфраструктури соціальної роботи.

Аналіз і узагальнення існуючої наукової літератури, присвяченої інфраструктурі, дозволяє зробити висновок про те, що інфраструктура є комплексом галузей, а також виробництв і видів діяльності, що надають послуги матеріальному виробництву, забезпечують відтворення шляхів, зв'язку, транспорту (виробнича інфраструктура), забезпечують економічний обіг у народному господарстві (інфраструктура товарного ринку), надають послуги населенню інформаційного та освітнього змісту (інформаційна та інфраструктура освіти), створюють умови для охорони здоров'я людини (інфраструктура охорони здоров'я та соціальної роботи) та збереження і відтворення навколишнього природного середовища (екологічна інфраструктура).

Соціальна інфраструктура, будучи сукупністю галузей, створює необхідні умови для повноцінного життя населення і розвитку людського потенціалу. У свою чергу, кожна з галузей соціальної інфраструктури є складною соціально-економічною системою з притаманними їй ознаками, властивостями, закономірностями й особливостями формування і функціонування. Разом з тим соціальна інфраструктура може й повинна розглядатися як самостійна система більш високого порядку, що поєднує цілком визначені галузі (системи), пов'язані між собою відповідними відносинами різної складності та ступенем взаємовпливу, які мають єдину загальну мету - забезпечення життєдіяльності населення і формування умов для соціально-економічного розвитку. Підґрунтям соціальної інфраструктури, на думку Ж. Тощенка, є матеріально-речовинні елементи, що покликані забезпечити загальні умови діяльності людини в сфері праці, суспільно-політичного і духовного життя, з якими тісно пов'язана діяльність людини в родині й у побуті. Ці елементи створюють умови для ефективного функціонування системи життєзабезпечення людини в усіх сферах громадського життя. Коли ми говоримо про систему життєзабезпечення або про життєве середовище, маємо на увазі необхідні умови життєдіяльності людини: житло, продукти харчування, одяг, взуття тощо. Розвиток суспільства, ускладнення взаємовідносин людини з природою, зміни змісту праці, підвищення у зв'язку з цим інтелектуальних, професійних вимог до людини, середовища її життєзабезпечення стають об'єктивними факторами існування і діяльності, без яких не може відбуватися виробничий процес.

Таким середовищем життєзабезпечення стає сфера виробництва і споживання різних видів послуг і духовних благ. її виникнення пов'язане з поглибленням суспільного поділу праці, коли зі сфери матеріального виробництва виділяється діяльність з "обробки людей людьми". Своїм подальшим розвитком ця сфера зобов'язана, з одного боку, росту продуктивності праці в матеріальному виробництві, що дозволяє вивільняти ресурси для розвитку виробництва послуг і духовних благ, з другого - зростаючим потребам населення в послугах і духовних благах, що разом з матеріально-речовинними благами складають фонд особистого споживання людини.

Враховуюче сказане вище, можна зробити висновок про те, що інфраструктура соціальної роботи є однією із галузей, підсистемою соціальної інфраструктури, яка забезпечує загальні умови життєдіяльності кризової людини через ефективне творення та відтворення її сутнісних сил. Соціальна адаптація, профілактика, реабілітація, ресоціалізація, соціальне обслуговування вразливих груп населення - це головні напрями використання потенціалу об'єктів інфраструктури соціальної роботи, які визначають і реалізують її зміст.

Кожен конкретний компонент інфраструктури соціальної роботи має набір загальних та специфічних властивостей і характеристик. Всебічний науковий аналіз всіх одиничних об'єктів виявляється недоцільним і практично неможливим, та й навряд чи він міг би допомогти виявленню основних, найбільш загальних тенденцій і напрямів їхнього розвитку. В *цьому*зв'язку виникає потреба у здійсненні класифікації компонентів інфраструктури соціальної роботи.

Підсумовуючи сказане, зазначимо, що інфраструктура соціальної роботи є складовою соціальної інфраструктури і, природно, що її визначення базується на загальному понятті останньої. Сутністю інфраструктури соціальної роботи є інформаційна, речовинна та енергетична складові необхідної праці для творення і відтворення сутнісних сил кризової людини. Розуміння сутнісного змісту інфраструктури соціальної роботи дає можливість зробити висновок про доцільність її розгляду в якості особливої галузі інфраструктурних досліджень об'єктивних закономірностей і принципів пропорційного розвитку всіх засобів, що забезпечують умови життя і діяльності людини, трудових колективів, громади, держави, громадянського суспільства.

1. ***Система соціальної роботи та необхідність її інфраструктурного забезпечення***

Соціальна робота є масштабною діяльністю, у зв'язку з чим постає можливість її розгляду не лише як виду професійної діяльності, а і як системного утворення. Зазначимо, що системна методологія є найбільш упорядкованою надійною основою для наукового дослідження, оскільки її застосування дозволяє аналізувати та варіювати складовими компонентами системи і послідовно поєднувати їх один з одним.

Системний підхід до розгляду соціальної роботи застосували російські дослідники. Соціальна робота постає як особлива структурована система діяльності. Елементи - суб'єкт, зміст, засоби, управління, об'єкт - поєднуються в цілісну систему за допомогою цілей і функцій.

Адаптованою до потреб соціальної роботи є системно-екологічна як різновид системної моделі, що є основою сучасної концепції "життєвої моделі". Згідно з нею люди постійно адаптуються до навколишнього середовища шляхом взаємозаміни (індивіди змінюють навколишнє середовище і, в свою чергу, змінюються під його впливом). Порушення адаптивного балансу знаходить свій вираз у невідповідності між потребами людини і можливостями навколишнього середовища. Основними причинами цих негативів є, по-перше, різні життєві трансформації (зміна статусу, ролі, життєвого простору, вікові зміни тощо); по-друге, вплив навколишнього середовища (соціальна нерівність, наслідком якого є нерівні можливості для різних соціальних груп і т. д.); по-третє, міжособистісні процеси (наприклад, експлуатація). Протягом свого життя людина постійно стикається з труднощами різного характеру, які необхідно перебороти за допомогою адаптаційно-корегуючих технік.

Зазначимо, що системна модель, вважаючи, що конфлікт загрожує інтеграції і цілісності системи, у будь-якому випадку виступає за погашення конфлікту і збереження системи, хоча в реальному житті найчастіше відбуваються глобальні зміни на рівні всієї системи. В цьому зв'язку виявилося, що системна модель важко застосовується у конкретній практичній діяльності, але, будучи одним з основних методологічних принципів, вона вивела теорію соціальної роботи на принципово новий рівень аналізу, що поступово знімає протиріччя між різними підходами.

Найбільш інформативно та універсально система соціальної роботи досліджена українськими дослідниками. В ній вперше з'являється ***соціальна інфраструктура як компонент цілого, який має свої елементи.***В загальній теорії систем компонент - це складова, що має в собі елементи, а елемент - це неподільна в рамках певного дослідження одиниця системного аналізу, яка, в свою чергу, може бути цілісністю, що мас підсистеми. Кожен елемент та компонент мас власну поведінку і стан, які с відмінними від поведінки і стану інших елементів і компонентів, а також системи в цілому, власну функцію, яка визначається як такс відношення частини до цілого, за якого саме існування або будь-який вид прояву частини забезпечують існування або будь-яку форму прояву цілого.

Система соціальної роботи має свою структуру, що охоплює ***елементи:***особистість, громадянське суспільство, кадри, технологію, матеріали задоволення потреб, ***соціальну інфраструктуру,***орган управління, нормативну базу, канали комунікацій та два інгредієнти: суб'єктивний, який існує у вигляді потреб людини, та об'єктивний - у вигляді соціальної сфери суспільства.

Першоелементом системи соціальної роботи є сама особистість, яка розглядається дослідниками як джерело саморуху системи соціального забезпечення та сукупність потреб. Саме тому системоутворюючим фактором побудови та внутрішнім джерелом саморозвитку даної системи соціальної роботи виступають потреби людини, а провідною функцією першого, головного елемента - ***особистості,***тобто учасника соціальної роботи, її ***агента***- є індивідуалізація функціонування системи соціальної роботи шляхом здійснення програми особистого індивідуального розвитку. Безліч визначень ***потреб***обумовлено різними підходами в теоретичних концепціях філософії, психології, соціології, політології, економіки й інших наук в залежності від аспектів дослідження. Філософія визначає потреби як "властивість усього живого, яка спонукає його до активності або викликає інші реакції завдяки відображенню надлишку, недостатності або відсутності чинників (речовини, енергії, інформації), що позитивно чи негативно впливають на життєдіяльність організму, людської особистості, соціальної групи, історичної спільноти, суспільства загалом".

Потребами індивідів у тих чи інших умовах життєдіяльності визначався і розвиток соціальної інфраструктури, її територіальна організація, що, в свою чергу, обумовлювалися рівнем розвитку й організації суспільних продуктивних сил. Спочатку соціальна інфраструктура була складовою частиною індивідуальних господарств. У суспільстві, заснованому на дрібному землеробстві, особистому промислі та міському ремеслі, усе необхідне для відтворення життєдіяльності людини вироблялося у домашньому господарстві. Завдяки примітивним потребам особисте споживне виробництво створювало примітивні умови життєдіяльності людини, забезпечуючи мінімальне відтворення родини.

Структура соціальних послуг відбивала, насамперед, загальні інтереси, які виникали завдяки спільній трудової діяльності індивідів і зводилася, в основному, до відтворення комунальних умов життєдіяльності. Все це викликало необхідність організації управління. Послуги, пов'язані з особистими вітальними потребами в житлі, їжі тощо, в загальній структурі соціальних послуг цього періоду розвитку продуктивних сил займали незначну частку. Відокремлення торгівлі від виробництва, розвиток торгових зв'язків, сприяли виникненню соціальних потреб у нових видах і формах споживного виробництва. Відповідно розширювалася структура соціальних послуг, необхідних для нормального відтворення міського населення. Все більшого значення набували потреби в житлі, харчуванні, роздрібній торгівлі предметами споживання, у засобах транспортування тощо. Концентрація населення, зайнятого у виробництві послуг, створювала нові виробничі галузі, серед яких варто назвати індустрію послуг. Пізніше вплив соціальної інфраструктури на територіальну організацію суспільства виявився у поглибленні процесу диференціації на різні соціальні групи із властивими для кожної з них особливостями умов життєдіяльності.

На даному етапі розвиток соціальної інфраструктури визначався не стільки виробничими, скільки ***соціальними потребами.***

В науковій літературі існує безліч класифікацій потреб людини. За М. Бережним, потреби розділяють на базові (загальні) й ціннісно-орієнтовні. До базових він відносить: біологічні (антропологічні, сексуальні, вікові, приналежність до нації тощо); матеріальні (побутові - їжа, житло, одяг); соціальні (самоідентифікація особистості, захист прав та гідності); духовні. Ціннісно-орієнтовні потреби класифіковані за їх гуманістичною та етичною спрямованістю, роллю у способі життя і всебічному гармонійному розвитку особистості. До них належать парні потреби з позитивним та негативним відтінком: розумні - нерозумні, істинні - хибні, прогресивні - регресивні. Класифікуючи потреби за характером, сучасні дослідники, частіше виокремлюють матеріальні і духовні. Матеріальні потреби виявляють залежність людини від предметів матеріальної культури (потреба в одязі, житлі, предметах побуту тощо), духовні - залежність від продуктів духовного виробництва. Різновидом духовних потреб є освітянські, культурні потреби, потреби в профілактиці й охороні здоров'я та ін., які існують у тісному взаємозв'язку та взаємозалежності. Духовні потреби нерозривно пов'язані з матеріальними. Для задоволення духовних потреб потрібні, безумовно, матеріальні речі (книги, газети, папір, фарби тощо), які є, у свою чергу, предметом матеріальних потреб.

Враховуючи той факт, що духовність - це індивідуальна виразність у системі мотивів особистості двох фундаментальних потреб (ідеальної потреби пізнання та соціальної потреби жити і діяти "для інших"), ми вважаємо, що різновидом духовних потреб можна вважати соціальні, культурні, психологічні та інші потреби людини. Українські дослідники пропонують іншу класифікацію і розглядають систему потреб особи у вигляді ієрархії трьох найбільш загальних рівнів: існування (вітальні), функціонування (соціальні), розвитку (потреби самореалізації, самоствердження, творчості).

Застосовуючи ***принцип ієрархічності,***ми розглянемо місце і роль інфраструктури соціальної роботи, яка має речовинний, енергетичний та інформаційний складники, на кожному зазначеному рівні. Система вітальних потреб людини виступає підґрунтям формоутворення системи соціальної роботи, одночасно обумовлюючи конструкцію її інфраструктури. Обсяг вітальних потреб обмежується механізмом взаємодії людини й суспільства. Критерієм забезпечення вітальних потреб людини є її громадська активність. Виникнення потреб є суто людською властивістю, а займатися забезпеченням послуг для задоволенням потреб людини покликана держава та суспільство. Вітальні потреби в межах творення та відтворення роду забезпечуються такими послугами як харчування, житло, одяг, відпочинок, охорона здоров'я, безпека тощо. Людина підтримує вітальний кругообіг і на рівні існування, де першорядне значення має одна із складових інфраструктури соціальної роботи - субстанція ***речовини***як якісна сутність матерії, тобто все те, з чого складається фізичне тіло.

Система функціонування потреб акцентує увагу на ***інформаційній***складовій інфраструктури соціальної роботи. Потреба в інформації так само життєво необхідна, як необхідність їсти, пити, спілкуватися з подібними до себе. Прагнення забезпечити себе інформацією виникло у зв'язку з тим, що соціальна активність у будь-якій її формі завжди опосередковується ***потребами людини.***Саме вони розмежовують зміст на запитуваний і незапитуваний. Засвоюється лише та частина інформації, яка необхідна для участі в суспільному житті, торкається прав і життєвих інтересів особи. Незапитувана інформація стає надлишковою, оскільки не перетворюється в дію. Фактично вона виступає шумовим фоном, що заважає сконцентрувати увагу на необхідній інформації. Система потреб розвитку, тобто самореалізації, самоутвердження, творчості, здебільшого характеризується наявністю ***енергетичної***складової інфраструктури соціальної роботи як загальної міри різних видів руху, взаємодії та діяльної сили людини.

Людські потреби історично обумовлені, визначаються конкретним історичним типом суспільних відносин, соціальним середовищем, у якому живе особистість, системою виховання певного суспільства, а також самовихованням цієї особистості. Візьмемо, наприклад, суспільне виробництво. Воно в певному розумінні створює споживача, породжує здатність до споживання. Із розвитком виробництва одні потреби зароджуються, розвиваються, інші послаблюються, зникають. Існує і зворотна залежність. Потреби, їхня якість, розміри самі впливають на виробництво, стимулюючи його розвиток. Рух соціуму в бік "суспільства споживання" супроводжується зростанням пріоритету свободи споживання. Витрати - найважливіший обов'язок при ринковій різноманітності. Сенс життя -- "супермаркет": комфортний будинок, побутова техніка, машина і т. д. Основою є гедонізм, тобто ідея щодо задоволення рівня життя. Зміна формації викликає зміни особистості, з'являється "людина граюча", вільна від диктатури праці, шаблонів поведінки і споживання. Гасло дня: "Для споживача реальність - це прагнення задоволення".

У процесі розвитку суспільства відбуваються якісні й кількісні зміни в системі потреб. Крім вітальних потреб виникають та розвиваються нові нагальні потреби - в інформації, освіті, спілкуванні, участі у суспільному, політичному, культурному, релігійному житті. При цьому необхідно ще раз акцентувати увагу на тому, що зростання потреб передбачає висунення на передній план саме духовних потреб, різновидом яких є соціальні. Оскільки соціальна робота є породженням родового життя людини, вона саморозгортається на основі функціонування та розвитку громадянського суспільства, її призначення полягає в забезпеченні умов життя людини в громаді. Це означає, що соціальна робота визначається потребами кризової людини та перебирає на себе функцію забезпечення не лише її вітальних, а й соціальних потреб. ***Вітальні потреби***зберігаються у людини в перетвореному вигляді, не існують ізольовано від соціальних, у кінцевому результаті вони опосередковуються соціальним розвитком. Це створює конгломерат поєднання вітальних та соціальних потреб і можливість їх задоволення через соціум, що в подальшому викладі матеріалу позначимо як соціовітальні потреби.

Логіка дослідження вимагає від нас охарактеризувати ***соціовітальні потреби,***головними з яких, на нашу думку, є житло, освіта, робота, пенсійне забезпечення та охорона здоров'я. Як свідчить аналіз, розвиток сучасного суспільства відбувається за рахунок виникнення нових знань та технічного процесу. Цим обумовлюється і постійне збільшення та модифікація потреб людини, тому видається необхідним розширення переліку соціовітальних потреб людини.

Фундаментальними потребами людини завжди були розвиток і прогрес, але сьогодні вони набувають надзвичайного значення. Спроможність адаптуватися і самовдосконалюватися отримує ключове значення у світі, де навички та вміння швидко старіють, а перевага віддається знанням, новаторству та вмінню йти на ризик. Доступ до освіти протягом усього життя в даному контексті має важливе значення. Освіта, набуття нових знань, освоєння нових технологій є життєво необхідними для недопущення маргіналізації та соціального відчуження. За таких обставин можливість підвищувати свій освітній рівень протягом життя набуває ключового значення. Все це дає можливість кризовій людині задовольняти не лише свої вітальні потреби (харчування, житло тощо), а й задовольняти потреби соціальні (спілкування, самовиховання тощо). Іншими словами, до соціовітальних потреб ми можемо віднести потребу розвитку й прогресу. В людини з'являються сучасні потреби, наслідком яких є поява нових соціальних прав, як засобу державної підтримки соціального розвитку. За кожною людиною залишається право на прогрес та самовдосконалення на когнітивному, соціальному, культурному та емоційному рівнях.

Потенційно багатим джерелом, яке займає одне з провідних місць у процесі оптимізації менеджменту соціальної роботи, є інформаційні ресурси. Цей вид ресурсів є важливим фактором підвищення якості роботи соціальної сфери суспільства. Зазначимо, що світова спільнота все більше й більше втягується в інформаційну фазу розвитку, де спостерігається тенденція до ***збільшення ваги духовних потреб,***що входять до обов'язкового мінімуму потреб людини. Матеріальні потреби збагатили вітальні, розширили горизонти, але нарощення потреб здійснюється за рахунок духовних, пов'язаних, у першу чергу, з процесом отримання, переробки, зберігання та споживання інформації. Іншими словами, в сучасному світі існує ***динаміка потреб***- від матеріальних до духовних, серед яких ми виокремлюємо наростання такого різновиду соціовітальних потреб, як інформаційні потреби. Все це модифікує систему соціальної роботи, в тому числі її інфраструктуру в бік збільшення інформаційно-комунікативних елементів.

***Соціовітальні потреби***особи визначають якість і обсяг функцій соціальної роботи та її інфраструктури в теоретичному аспекті, а практичний аспект має споживчий кошик, обсяг якого визначається кожною державою за умов контролю Світового банку. Формується продовольчий кошик конкретної країни і відбиває перелік продуктів за кількістю калорій, достатніх для життєдіяльності людини. Непродовольчі витрати визначаються так: виділяється ряд домогосподарств, які мають витрати на рівні бідності, вивчається частка непродовольчих витрат у їхній загальній масі і є жорстко необхідним мінімумом.

***Прожитковий мінімум, або мінімальний споживчий бюджет***є вартісною величиною достатнього рівня для забезпечення задоволення соціовітальних потреб людини, тобто 1) нормального функціонування її організму; 2) збереження її здоров'я; 3) мінімальних наборів непродовольчих товарів, продуктів харчування та мінімальних наборів послуг.

***Мінімальний споживчий бюджет***- це набір продовольчих і непродовольчих товарів та послуг у натуральному й вартісному вираженні, що забезпечує задоволення основних соціовітальних потреб як окремої людини, так і всього населення країни. Мінімальний споживчий бюджет формується нормативним методом на основі системи споживчих кошиків.

До ***споживчого кошика***включаються науково обгрунтовані, збалансовані за потребою стандартні набори товарів і послуг, що базуються на мінімальних нормах і нормативах споживання, що розробляються науковими установами та організаціями відповідного профілю. Мінімальний споживчий бюджет розробляється для основних соціально-демографічних груп у середньому на душу населення та на одного члена сім'ї різного складу.

Основними принципами формування ***набору продуктів харчування***є: забезпечення дитини повноцінним харчуванням для розвитку організму; забезпечення дитини віком від 6 до 18 років додатковим харчуванням для активного соціального та фізичного розвитку; задоволення організму працюючої особи у відтворенні працездатності, збереження працездатності для безробітного, відновлення у необхідних випадках працездатності особи, яка її втратила; підтримання повноцінного функціонування організму людини похилого віку. До основних принципів формування ***набору непродовольчих товарів***відносимо: забезпечення збереження здоров'я та підтримку життєдіяльності організму людини; врахування потреб осіб, які відносяться до різних соціальних і демографічних груп населення; урахування культурно-побутових потреб особистості. До ***набору послуг***включаються житлово-комунальні, транспортні, побутові послуги, а також послуги зв'язку, закладів культури, освіти, охорони здоров'я та інші. В основі формування набору послуг є задоволення мінімальної потреби громадян у житлі, організації побуту, користуванні транспортом, закладами культури, в підтриманні зв'язку з навколишнім середовищем; задоволення потреби громадян у користуванні закладами освіти, охорони здоров'я; визначення житлово-комунальних послуг (з водо-, тепло-, газо-та електропостачання, водовідведення, утримання та експлуатації житла та прибудинкових територій, сміттєзбирання, утримання ліфтів), виходячи із соціальної норми житла та нормативів споживання зазначених послуг; урахування особливостей потреб осіб, які належать до різних соціальних і демографічних груп населення. Необхідно зазначити, що, наприклад, у Німеччині з 1955 року рівень соціальних стандартів для виплати соціальної допомоги визначався на основі вартості "споживчого кошика", яка пристосовувалась до прожиткового мінімуму. Однак з 1990 р. розрахунок проводиться, виходячи з індексу цін та рівня життя окремих домогосподарств. Суми виплат варіюються у різних землях країни.

Крім основної ставки, німецька соціальна служба оплачує: придбання одягу; квартири (для одержувача соціальної допомоги існують такі норми жилої площі: 1 людина - 45 м2, 2 людини - 60 м або 2 кімнати, 3 людини - 75 м або З кімнати, 4 людини - 85 м або 4 кімнати та на кожну наступну людину виділяється 10 м або одна кімната); опалення; одноразові виплати; допомога в особливих життєвих ситуаціях.

Пряме відношення до задоволення індивідуальних потреб та забезпечення соціальної згуртованості мають ***соціальні права,***тобто права людини й громадянина у соціальній сфері, що полягають у набутті соціальних благ, володінні, користуванні й розпоряджанні ними та їхньому захисті або вчиненні певних дій у цій галузі. До соціальних прав належать право на працю, відпочинок, соціальний захист, житло, достатній життєвий рівень, на охорону здоров'я, медичну допомогу, медичне страхування та ін.

Сьогодні актуалізується важливий аспект у цій проблематиці, зокрема, потреба в нових категоріях соціальних прав, що була визнана Європейським Союзом у Хартії фундаментальних прав. Введені нові права в таких галузях, як біостика та охорона персональної інформації. Це пов'язано з усе більше широким використанням сучасних біотехнологій і можливостями маніпулювання біологічною основою людської життєдіяльності.

Перспективи продовження життя до ста двадцяти - ста п'ятдесяти років, формування заданих біологічних властивостей людини, застосування нейрофармакологічних препаратів нового покоління, що підсилюють пам'ять та інші когнітивні здатності, ставлять перед суспільством нові етичні й правові проблеми. Як відзначає Ф. Фукуяма, біологічна революція в остаточному підсумку поставила на карту те, що має відношення до природи людини, специфічні для виду властивості, загальні для всіх людей як таких. Ідея ж прав людини зі свого початку формулювалася як ідея природних прав. Вона неявно припускає деякий інваріант людської природи, загальний у всіх людей на планеті. Але якщо застосування біотехнологій створить різке розходження між індивідами в їхній біологічній основі, припустимо, для багатих людей будуть доступні дорогі технології продовження життя та формування якісно нових когнітивних здатностей, а для бідних недоступні, - то реально буде створене щось подібне до каст вищих і нижчих рас. За цих умовах ідея прав людини нівелюється.

Необхідно наголосити на тому, що задоволення соціальних прав - це лише ті гарантії, що надає держава. Громадянське суспільство створює умови для реалізації значно більшого переліку соціальних прав людини через правовий, демократичний, соціальний устрій. Повноцінна реалізація соціальних прав сприяє росту людського капіталу і допомагає збільшенню соціального капіталу суспільства через підвищення самостійності громадян, довіри між ними, а також обсягу наявних у них ресурсів в галузі соціальної організації своєї життєдіяльності. ***Громадянське суспільство***- це суспільство громадян з високим рівнем економічних, соціальних, політичних, культурних і моральних властивостей, яке спільно з державою утворює розвинені правові відносини; суспільство рівноправних громадян, яке не залежить від держави, але взаємодіє з нею заради спільного блага. Громадянське суспільство є базисом держави, ініціює в ній необхідні зміни. Держава, в свою чергу, захищає принципи самоврядування всіх недержавних організацій, які формують громадянське суспільство. ***Економічною основою громадянського суспільства***є власність в усій багатоманітності її форм - приватна, кооперативна, колективна тощо. Вона забезпечує реальну економічну свободу, без якої не може бути ні політичної, ні соціальної свободи. І чим більш розвинутим є громадянське суспільство, тим ефективніша соціальна забезпеченість індивіда, тим ширші його можливості для самореалізації в різних сферах суспільного життя. Провідним елементом у громадянському суспільстві виступають соціальні спільноти, які на практиці генерують не тільки зміст соціального явища, але й наукові знання про "соціальне", а в їх масовій свідомості функціонують та зберігаються духовні цінності. Тому головною функцією громадянського суспільства є формування та збереження потреб особистості, відтворення людини як джерела й носія потреб.

З нашої точки зору, ***соціовітальні потреби людини,***головні з яких зафіксовані в соціальних правах (права на житло, освіту, роботу, пенсійне забезпечення та охорону здоров'я), ***є системоутворюючим критерієм інфраструктури соціальної роботи.***Остання має бути адекватною соціальним правам. Йдеться про відповідність прожиткового мінімуму та споживчого кошика кожної країни можливостям задоволення соціовітальних потреб її населення. Формування та розвиток ***громадянського суспільства***вимагає кваліфікованого кадрового потенціалу, що є неможливим без створення обґрунтованої кадрової політики та ефективної системи управління в суспільстві людськими ресурсами, а в закладах соціальної роботи - управління персоналом.

Підтримувати та захищати права людини, задовольняти її основні соціальні прагнення покликані кадри, тобто людські ресурси, які є в галузі соціальної роботи. До кадрів соціальної роботи або соціальних працівників відносять кваліфікованих працівників, які мають належну фахову підготовку, спеціальні знання та певні навички або досвід роботи в обраному секторі діяльності. Кадри соціальної роботи використовують ресурси, які мають внутрішнє та зовнішнє походження. Робота з ***внутрішніми***ресурсами (інтелект, освіта, професія, цілеспрямованість, воля, мотивація тощо) передбачає активізацію клієнтів для розкриття власного потенціалу з метою вирішення тих чи інших проблем. Серед ***зовнішніх***ресурсів виділяють офіційні (формальні) та неофіційні (неформальні); реально існуючі та потенційні; матеріальні, соціальні та культурно-духовні. До зовнішніх ресурсів належить уся ***інфраструктура соціальної****роботи,* яку соціальні працівники використовують як інструмент для своєї діяльності, задоволення потреб і як середовище для професійної самореалізації. Розглядаючи ***інфраструктуру соціальної роботи,***назвемо деякі її компоненти, що забезпечують підготовку соціальних кадрів - інститути виконавчої влади (від міністерства до регіональних центрів), навчальні заклади, факультети, кафедри соціальної роботи, методологічні і науково-практичні семінари, лекції, стажування, наукові центри тощо.

Аналіз західноєвропейського досвіду рівня підготовки соціальних педагогів і соціальних працівників дозволяє дослідникам умовно виділити три великі групи країн. ***До першої групи***належать Австрійська Республіка, Королівство Бельгія, Королівство Нідерландів, Французька Республіка, Федеративна Республіка Німеччина (ФРН). У цих країнах переважає позауніверситетський тип підготовки соціальних працівників. В Австрії їх підготовку здійснюють вісім шкіл соціальної роботи та три літні програми. В Бельгії диплом соціального працівника можна отримати в одному із 23 професійних коледжів. У ФРН соціальну освіту можна здобути у 82 державних і приватних школах соціальної педагогіки і соціальної роботи. У Франції підготовка здійснюється у професійних школах і регіональних інститутах за трирічною програмою навчання. У Нідерландах підготовка соціальних працівників

сконцентрована у чотирьох вищих школах. ***До другої групи***належать країни, де розвинутий як університетський, так і позауніверситетський тип підготовки. Це Грецька Республіка, Королівство Норвегія, Королівство Данія. У Греції підготовка соціальних працівників здійснюється протягом 3,5 років і є частиною технологічної освіти. У Норвегії соціальна освіта представлена коледжами й університетом у Грендаймі. В Данії відповідних фахівців готують незалежні школи соціальної роботи та спільна експериментальна програма школи соціальної роботи в Копенгагені та університету в Альберті, який випускає магістрів. Дії ***третьої групи***належать країни, де переважає університетський тип підготовки. Проте, в цій групі країн можна спостерігати й інші моделі підготовки фахівців соціальної сфери. В деяких європейських країнах є професійні школи з підготовки бакалаврів. Наприклад, у Фінляндії, Королівстві Великої Британії, Республіці Ісландії і Королівстві Швеції соціальних працівників і соціальних педагогів готують на факультетах соціальної роботи в університетах. Для здобуття ступеня бакалавра період підготовки становить 3-4 роки, у Фінляндії - 5 років. Проте існують і більш короткі терміни навчання: у Великій Британії - 2 роки. Навчальні плани підготовки соціальних працівників і педагогів, як правило, включають теоретичні й професійні знання, практичні й дослідницькі вміння.

В Україні сьогодні вкрай важливим є питання про кадровий потенціал соціальних служб. Тому відповідно до освітньо-кваліфікаційних характеристик доцільною є ***підготовка фахівців соціальної роботи***для задоволення потреб суспільства. Назріла необхідність підготовки й перепідготовки різних категорій працівників, зокрема, соціальних педагогів і практичних психологів, соціально-медичних працівників, реабілітологів, соціальних юристів та інших фахівців.

В той же час слід говорити й про зміщення акцентів щодо покликання соціального працівника. Сучасний фахівець має залучати клієнта до активного вирішення проблем через надання послуг, що сприяють самостійному виходу підопічного з кризової ситуації. Нині головними перешкодами у здійсненні соціальної реформи є застарілі патерналістські стереотипи ролей і функцій спеціаліста з соціальної роботи та відсутність належно підготовлених фахівців, здатних приймати рішення і ефективно співпрацювати з партнерами та клієнтами, покращуючи практику всієї соціальної діяльності. Необхідно зазначити, що від якості інфраструктури соціальної роботи залежить рівень виснаження робочої сили соціального працівника і можливості та темпи відтворення його здоров'я. Оптимізувати в часі й просторі наявні ресурси покликана технологія соціальної роботи. її головна функція - пов'язувати інструменти соціальної роботи в процесі задоволення потреб індивіда, групи, спільноти, суспільства.

Технологія соціальної роботи є різновидом технологій, "спрямованих на соціальний захист тієї частини населення, яка в силу об'єктивних причин не може пристосуватися до нових соціально-економічних умов". Ринкова економіка викликала до життя сучасні технології управління та організації, що дозволяють раціоналізувати працю кожної людини, створити ефективні ділові зв'язки між різними активними соціальними групами. Існує багато класифікацій соціальних технологій. За рівнем соціальної діяльності, наприклад, українська соціолог В. Подшивалкіна виділяє ***глобальні, національні, регіональні***технології, а також технології на рівні ***місцевого самоврядування, соціальних організацій***і ***окремих підрозділів.***Крім того, вона розрізняє ***універсальні***і ***особливі***технології; за характером впливу на соціальний процес виділяє ***формуючі***технології, спрямовані на створення визначених соціальних процесів; ***стимулюючі,***орієнтовані на підтримку чи розвиток соціальних процесів; ***стриму****ючі,* що визначають межі соціальних процесів; ***деструктивні,***спрямовані на підрив і усунення визначених процесів.

Однак найбільш предметну й повну класифікацію соціальних технологій дають соціологи Ю. Сурмін та М. Туленков. Крім того, дослідники називають такі основні функції соціальних технологій, як функція ***раціоналізації та ефективності, нормативна, регулятивно-управлінська, перетворююча***функції, ***функція стабілізації та розвитку,***функція ***систематизації.***

Серед дослідників технологій в соціальній роботі необхідно назвати російських вчених, які пропонують розуміти технології як сукупність прийомів, методів та впливів, що застосовуються соціальними службами, окремими установами соціального обслуговування і соціальними працівниками для досягнення поставлених цілей у процесі здійснення соціальної роботи, вирішення різноманітних соціальних проблем, забезпечення ефективності реалізації завдань соціального захисту населення. ***Технології соціальної роботи***українські дослідники пропонують розглядати як технології забезпечення соціального функціонування суспільства. Тому під ***соціальною роботою***як особливим видом соціального впливу вони розуміють "специфічну діяльність не тільки щодо забезпечення соціальних прав громадян і надання соціальної допомоги, а й діяльність з метою регулювання відношень людини з колективом, державними структурами". Впровадження технологій у діяльність соціального працівника забезпечує високу продуктивність його праці, доцільні витрати робочого та вільного часу, економію власних сутнісних сил та ресурсів, серед яких є і інфраструктура, дотримання необхідного темпу задоволення потреб кризової людини, якість послуг, і при цьому гарантує позитивні результати у практиці соціальної роботи. Із самої назви наступного елемента системи соціальної роботи - матеріал задоволення потреб (речовина, енергія, інформація) та його грошова форма - стає зрозуміло, що головна його функція полягає в тому, щоб бути матеріалом задоволення тих чи інших потреб людини.

Таким чином, потреби є спонукальним мотивом діяльності людини. Цим пояснюється і роль соціальної роботи, як особливого виду діяльності, метою якого € задоволення соціально гарантованих та особистісних інтересів і потреб різних груп населення, створення умов, що сприяють відновленню чи покращенню здатності людей до соціального функціонування через надання комплексу соціально-економічних, медико-соціальних, соціальних-психологічних, соціально-педагогічних, соціально-правових, реабілітаційних, соціально-побутових та інших соціальних послуг.

Тобто ми маємо, з одного боку, клієнта або кризову людину, яка потребує допомоги, а з іншого - соціального працівника, який організовує цю допомогу. Інструментом переробки речовини, енергії, інформації у таку форму, яка відповідає індивідуалізованим соціовітальним потребам кризової людини виступає інфраструктура соціальної роботи. Всі матеріали - речовину, енергію, інформацію, потрібні людині для її само відтворення, соціальний працівник може подавати в чистому вигляді: продукти харчування, одяг, консультування тощо. Якщо ж з будь-яких причин така допомога є неможливою, необхідні матеріали відшкодовуються у вигляді грошей.

В цьому контексті доречно нагадати про таке явище, як ***позитивна дискримінація,***тобто перерозподіл бюджетних ресурсів соціальними службами таким чином, що ті, хто сплатили більше грошей у вигляді податків, майже нічого не отримують у соціальному плані. Ті ж, кого визнано соціально незахищеними, отримують левову частку соціальних виплат та безоплатних соціальних послуг. Таким чином, у якості "позитивно дискримінованих" виступають найбільш забезпечені верстви населення.

Наступним елементом системи соціальної роботи є соціальна інфраструктура, яка є самостійною системою нижчого рівня (по відношенню до всієї системи соціальної роботи), одним із елементів якої є інфраструктура соціальної роботи. Одразу необхідно наголосити на тому, що про розгляді всього суспільства, мова йде про соціальну інфраструктуру. Якщо ж мова йде про соціальну роботу, то говоримо про інфраструктуру соціальної роботи. Функціонування останньої спрямовується, перш за все, на реалізацію соціальних прав кризової людини, розвиток людського й соціального капіталів, формування потужної соціальної солідарності в громадах і трудових колективах виробничих фірм. Створити умови існування і відтворення населення шляхом всебічного задоволення його соціовітальних потреб покликана діяльність системи установ, закладів, організацій та інших об'єктів користування, тобто інфраструктура соціальної роботи як система інформаційно-речовинних та енергетичних засобів. Зазначимо, що на цьому етапі інфраструктура має ***потенційну***форму, тобто віртуальний характер свого існування. Вона проявляє себе за наявності певних зовнішніх умов.

Наступним елементом системи соціальної роботи є орган управління. Ефективна організація менеджменту людських ресурсів у сучасних умовах розвитку суспільства вимагає створення комплексної системи органів управління кадровою політикою на загальнодержавному, територіальному і галузевому рівнях. Оскільки система управління людськими ресурсами відповідає в основному трьом фазам відтворення кадрів (формування і відшкодування, розподіл і перерозподіл, використання чи споживання), система органів управління також зосереджена в трьох основних галузях: соціальної політики, праці і безпосередньої роботи з кадрами.

Сутністю управління є координація роботи інших людей, тобто вертикальний поділ праці. Головною функцією органу управління у системі соціальної роботи є організація та координація зусиль всіх частин взаємодії у даній системі. Ми вважаємо за доцільне визначити головні принципи, на яких має базуватися управління соціальною роботою.

***Принцип соціальної детермінації***в управлінні закладом грунтується на розумінні керівництвом державної соціальної політики, суспільної ідеології соціальної роботи на конкретному етапі історичного розвитку держави. Соціальна детермінованість управління враховує реальні суспільні відносини, що складаються на даному історичному етапі, визначає толерантну позицію, виходячи з гуманних пріоритетів.

***Принцип гуманізації***вимагає на всіх етапах управлінської діяльності орієнтацію на людину, її потреби, інтереси, цінності. Самореалізація кожного з учасників процесу управління в контексті соціальної роботи, в закладах і системі в цілому виступає провідною метою управління.

Елементна база інфраструктури соціальної роботи також має ***людиноорієнтований характер.***Цей принцип закладений в процес розробки обладнання, техніки, інфраструктури й дозволяє надавати допомогу людині з найменшими болісними відчуттями, не заподіюючи страждань.

***Принцип науковості***в управлінні установами соціальної роботи вимагає оволодіння керівником теоретичними основами і технологією діяльності в цій сфері, управлінської психології, сучасної політології, соціології та менеджменту. Науковий підхід вимагає у процесі управління спиратися на досягнення психології щодо всебічного розвитку особистості, застосування діагностичних методик, попередження конфліктів, стимулювання і мотивації колективу, вдосконалення стилю керівництва. З точки зору взаємовідносин суспільства й науки, головною функцію є ***практична, прикладна її функція.***Призначення науки полягає не лише у поясненні світу, а й у його перетворенні, можливості стати безпосередньо продуктивною силою суспільства. ***Практична функція***науки знаходить концентроване відображення в умовах науково-технічного прогресу. Реалізація цієї практичної функції спричинила до формування системи ланок, необхідних для втілення відкриттів фундаментальних наук у технічні пристрої для впровадження їх у виробництво. Це дозволяє нам стверджувати, що зі зміною наукового мислення людини змінюються засоби виробництва та організація мережі засобів і змінюється інфраструктура, набуваючи сучасного технологічного рівня своїх елементів.

***Принцип колегіальності***вимагає широкого залучення працівників до обговорення та підготовки рішення в поєднанні з особистою відповідальністю керівника за прийняття та виконання управлінського рішення.

***Принцип інформаційної достатності***обумовлює її вирішальну роль на всіх етапах управлінського циклу: планування, прийняття рішення, організації виконання, мотивації та контролю. Функціонування будь-якої організації прямо й безпосередньо залежить від системи збирання, обробки й аналізу інформації. Збір, обробка та інтерпретація інформації - найважливіші етапи організації роботи, оскільки від вірогідності інформації залежить характер прийнятих рішень, а відтак, і ефективність управління будь-яким об'єктом. Відповідно до вимог цього принципу керівництву закладом слід класифікувати види інформації за джерелами, часом її надходження, змістом, ступенем важливості й необхідності для реагування і визначення каналів прямого і зворотного зв'язку, що відповідають за роботу з інформацією згідно з їхніми посадовими обов'язками та становищем в ієрархії управлінських відносин. Фактично діяльність керівника - це безперервна робота з інформацією, що надходить, її аналіз, вироблення і прийняття відповідних рішень і їх реалізація, забезпечення зворотного зв'язку. Не випадково саме інформація поступово стає першочерговою складовою у системі інфраструктури соціальної роботи, відтісняючи на другий план речовинну.

***Принцип аналітичного прогнозування***в управлінській діяльності відображає моделюючі процеси різного рівня, що мають відбуватися в керованій соціальній системі, якою є заклад соціальної роботи. Плани й програми розвитку повинні базуватися на реальних можливостях установи, її кадрах, матеріальному забезпеченні в майбутньому, на врахуванні психології виконавців, стереотипів інертності мислення у розв'язанні принципово нових завдань. Для цього застосовуються методи системного підходу, структурно-функціонального аналізу тенденцій функціонування всіх підрозділів закладу, екстраполяції на них закономірностей розвитку подібних соціальних систем з інших сфер діяльності.

***Принцип мотивації****праці* вимагає врахування в управлінській діяльності різноманітності мотивів, які приводять людей до роботи в соціальній сфері. Адже лише в тому випадку, коли заохочування (стимулювання) буде зорієнтоване на значимі для кожного працівника внутрішні потреби (заради задоволення яких він працює), управління може розраховувати на успіх, а управлінські рішення на підтримку та свідоме їх виконання.

Крім розвитку сучасних форм та методів матеріального і морального стимулювання, не останнє значення для мотивації праці соціального працівника має поліпшення умов праці завдяки сучасному обладнанню, тобто інфраструктурі соціальної роботи. Функціями останньої в такому аспекті можна вважати: механізацію та автоматизацію ручних та важких робіт, створення оптимальних кліматичних та санітарно-гігієнічних умов, застосування раціональних режимів праці та відпочинку, виробничої естетики, функціональної музики тощо.

Тут доречно нагадати, що вивченням праці, її умов займаються як соціально-гуманітарні (філософські, економічні, правові, психофізіологічні), так і технічні науки: ергономіка - наука про пристосовність праці та її умов до запитів людини; ергологія - наука, що розглядає працю з позицій підвищення її продуктивності; праксеологія - теорія про найбільш ефективні дії і рухи працівника в трудовій діяльності; наукова організація праці - наука про те, як найбільше доцільно організувати процес праці.

***Принцип раціонального добору, підготовки, розстановки та використання кадрів***орієнтує на забезпечення відповідності професійної компетентності, ерудиції, загальної культури та інших ділових якостей працівників меті та завданням організації, вимогам робочих місць і посад.

***Принцип наступності та перспективності***вимагає уважно аналізувати здобутки та проблеми минулої діяльності закладу, зокрема, досвід сьогодення, критично оцінювати свої можливості для розробки перспектив розвитку установи соціальної роботи.

***Принцип економічності та ефективності***особливо важливий в умовах реформування, наприклад, в Україні та гострої нестачі державного та місцевого фінансування соціальної роботи. Він вимагає орієнтації на науково-методичне, матеріально-технічне та фінансове забезпечення. Відповідно до принципу розробки різних проектів, інновацій прийняття управлінських рішень обов'язково повинні мати фінансово-економічне обгрунтування, бути збалансовані ресурсами та реальними можливостями й потребами закладу.

***Принцип зворотного зв'язку***вимагає моніторингу ходу виконання управлінських рішень, отримання інформації про якість і умови їх здійснення, конкретних кількісних показників. Ця інформація мусить охоплювати основні складові керованої системи.

Будь-яка діяльність, набуваючи професійного статусу, регламентується відповідними нормативними документами. Тому цілком природно наступним елементом системи соціальної роботи є нормативна база, яка використовується для державного регулювання в галузях соціально-економічної сфери; соціально-економічного програмування; підвищення ефективності соціальної політики; чіткого визначення центрів відповідальності в структурі державного управління; міжбюджетного регулювання; оцінки економічної самодостатності громадян, їх родин, підприємств, регіонів; віднесення об'єктів управління до категорій донорів та реципієнтів; державного регулювання мінімальної заробітної плати та реформи оплати в цілому; адресного соціального захисту населення, підприємств, регіонів; визначення рівня економічної безпеки.

Призначення або головна функція нормативної бази визначається тим, що вона задає певні форми та засіб функціонування механізму соціального забезпечення або соціального захисту. В багатьох країнах світу соціальний захист - це складна система, що охоплює охорону праці і здоров'я, забезпечує стабільні робочі місця, підвищення професійної кваліфікації, одержання доходів і доступ до комунальних послуг, достатнє матеріальне забезпечення у похилому віці, лікування, тобто соціальний захист за будь-яких обставин. Система також включає можливість захисту особистих прав, а також права на свободу від насильства і гноблення. Людина все життя може перебувати на межі й ніколи не потрапити до категорії кризової, але якщо вона потрапляє у кризовий стан, нормативна база стає і умовою, і вимогою вирішення проблеми. По суті, умови - це деякий розкиданий матеріал, що чекає і вимагає свого застосування. Вирішення проблеми починається з того моменту, коли вона досягла критичного стану, який матеріалізується у вигляді вимог. Для людини нормативна база - це умови, для закладів соціальної роботи - вимоги, які необхідно забезпечувати за допомогою наявної інструментальної бази, тобто інфраструктури.

***Соціальний захист надасться суспільством***за допомогою низки громадських заходів: компенсації відсутності або суттєвого зниження доходів унаслідок тих чи інших обставин (серйозне захворювання, народження дитини, виробнича травма, безробіття, травматизм, старість, втрата годувальника); надання медичної допомоги; допомоги сім'ям з дітьми.

Наведені обставини були виписані в Конвенції Міжнародної організації праці (МОП) № 102 (1952 р.) ***про соціальний захис****т (мінімальні стандарти).* Тобто Конвенція відображає і закріплює вже існуючі системи соціального забезпечення за винятком проблеми безробіття, оскільки ці обставини охоплюють, головним чином, окремих осіб, а не суспільство загалом. Але й колективні ризики (такі як посуха, неврожай, природні катастрофи, війни) також мають вплив на доходи населення, особливо в країнах, що розвиваються. Тобто існуючі системи соціального забезпечення хоч і не страхують ці ризики, але покривають їх за допомогою загальної соціальної допомоги. ***Практичною основою реалізації***завдань цієї системи соціальної роботи є ***закони.***Рівень реалізації прийнятого Закону є критерієм зрілості системи соціальної роботи. Інша справа, якщо закон має вади, тоді критерій має хиби. Зазначимо, що правові норми, які регулюють суспільні відносини, мають бути адекватними загальнолюдським цінностям і моралі, а також відповідати правовим принципам соціальної демократичної держави.

Аналізуючи зміст ***нормативно-правової бази соціальної роботи,***зазначимо, що він охоплює: по-перше, організаційну діяльність; по-друге, роботу з кадрами та державну службу; по-третє, фінансово-господарську діяльність інститутів соціальної роботи, регламентовану законами. Завдяки нормативним документам ми маємо можливість оцінити ефективність інфраструктурного забезпечення системи соціальної роботи - концентрацію засобів виробництва, наявність ліжко-місць у медичних закладах на одного клієнта, стандарти задоволення потреб, рівень і темпи надання послуг, відповідальність за якість тощо.

Об'єднати всі елементи системи в єдину цілісну структуру, створюючи необхідні передумови для задоволення потреб людини покликані комунікаційні канали. Комунікація є взаємодією суб'єктів і за своєю моделлю нагадує двосторонній потік інформації пізнавального та емоційного характеру. Матеріальним підґрунтям соціальної комунікації сучасні дослідники пропонують розуміти комунікаційні канали, тобто засоби "цілеспрямованої передачі інформації у процесі комунікаційної діяльності". ***Комунікаційний канал***сприяє створенню (кодуванню) передачі й прийому (сприйняттю) інформації. Для цього потрібні мови, коди, знаки, матеріальні носії інформації та технічне обладнання (шифратори, прилади передачі та прийому сигналів, їх дешифратори тощо), тобто елементи інформаційної інфраструктури.

Нині є необхідність розширити визначення головної *комунікаційної* функції цього елементу системи соціальної роботи. В передачі інформації не лише від особистості до органу управління, а й від особистості до особистості, до групи людей, до органу управління системою життєзабезпечення в одному й зворотному напрямі. В цьому і полягає функція комунікаційних каналів.

Провідними функціями інфраструктури соціальної роботи при взаємодії з цим елементом системи соціальної діяльності можуть бути наступні. *Інформаційна* функція забезпечує особистість певним обсягом інформації, створює єдину "інформаційну" систему координат для сприйняття та оцінки подій, що відбуваються в суспільстві. *Організаційно-поведінська* функція пов'язана з ініціюванням або припиненням певних дій людини. *Емоційно-тонізуюча* функція полягає у керуванні емоціями людини або групи людей, стимулюванні їх емоційних (бажано позитивних) реакцій за допомогою речовинно-інформаційних та енергетичних засобів.

Підсумовуючи викладене вище, приходимо до висновку про безпосередній зв'язок інфраструктури з іншими елементами системи соціальної роботи. Остання є формальною, створеною фізичною та розумовою працею людини, складною (за кількістю елементів), універсальною, інтегрованою, здатною до сталого функціонування і поступального розвитку в залежності від динаміки соціовітальних потреб населення країни системою, яка потребує інфраструктурного забезпечення. ***Система соціальної роботи***постає перед нами як органічний відтворювальний процес, спрямований на окрему особу, або на все населення країни, якщо він розглядається у масштабах країни. Структурно такий процес можна визначити за критерієм специфіки видів діяльності, які є офіційно визнаними і закріпленими у вигляді провідних ***базисних***та ***спеціальних*** функцій соціальної роботи в цілому та її інфраструктури, зокрема.

1. ***Функціональний аналіз інфраструктури соціальної роботи***

Приступаючи до функціонального аналізу інфраструктури соціальної роботи, необхідно зважити на існування різних наукових поглядів щодо визначення функції. Ми виходимо з того, що функція - це суспільне призначення того чи іншого об'єкта інфраструктури соціальної роботи, конкретний спосіб його діяльності (створення продукту, надання послуги), яку поставляє орган у структуру цілого в процесі забезпечення стійкого функціонування та розвитку соціального організму країни або регіону.

У сучасних працях з теорії соціальної роботи до її базисних функцій відносять діагностичну, прогностичну та перетворюючу функції, а до спеціальних - ***превентивну, комунікативну, організаторську, правозахисну, психотерапевтичну, рекламно-пропагандистську, соціально-педагогічну, соціально-економічну, морально-гуманістичну.***Критерій, обраний для класифікації названих функцій системи соціальної роботи нам невідомий, тому ми спробуємо подати свою класифікацію, модифікуючи наведені вище функції та покажемо як інфраструктура забезпечує ці функції.

Функції, які виконує інфраструктура соціальної роботи, з нашої точки зору, доцільно розділити на дві групи: зовнішні, які мають відношення до держави й сприяють формуванню громадянського суспільства та внутрішні, тобто ті, які мають відношення до людини чи громади. До зовнішніх функцій можна віднести *теоретичну функцію,* яка полягає у доповненні та розвитку вже існуючого знання про соціальну дійсність, вияву зв'язків між її окремими сторонами та в описі закономірностей подібних зв'язків у системі категорій та понять соціальної роботи; *організаторську функцію,* яка сприяє створенню та спрямуванню діяльності соціальних служб для надання різних видів допомоги для задоволення різноманітних потреб незахищеним верствам населення; *функція саморегулювання* полягає в доцільному функціонуванні систем різних рівнів організації і складності; через *акумулятивну функцію* інфраструктура соціальної роботи творить та відтворює соціальний капітал. ***До внутрішніх функцій,***які безпосередньо мають відношення до людини, і які виконує інфраструктура соціальної роботи, належать *гуманістична функція,* фундаментом якої є переконання в безмежності можливостей людини та її здатності до вдосконалювання, вимога захисту гідності особистості, її волі, ідея про право людини на щастя і про те, що задоволення її потреб та інтересів повинно бути кінцевою метою суспільства; *функція соціалізації,* яка покликана допомогти людині засвоїти соціальний досвід, систему соціальних зв'язків та відносин; *комунікативна функція,* що дозволяє людям спілкуватися один з одним, накопичувати та транслювати соціальний досвід за допомогою знакової системи та інші.

Досконалість системи зовні виступає у формі ефективності її функціонування. Головною ***зовнішньою***функцією системи соціальної роботи є творення й відтворення сутнісних сил особистості на різних рівнях організації соціального життя громадян країни. Головною ***внутрішньою***функцією системи є утримання своєї цілісності. Можливою є класифікація функцій системи соціальної роботи та її інфраструктури з точки зору загального життєвого циклу людини крізь призму концепту "праця". Хоча при цьому зазначимо, що в наш час більшість західних дослідників уникають терміну "праця", вважаючи його надто вузьким, таким, що не дозволяє охопити субстанційні ознаки людини та їхній генезис протягом життєвого циклу. Враховуючи цей факт, ми все ж таки скористаємося класичним підходом. Йдеться про функцію ***творення***людини, тобто підготовку до праці (від народження до отримання професії), функцію ***відтворення***людини в процесі праці, функцію ***збереження***людини, тобто її обслуговування після пралі.

***Перший етап***- підготовка людини до самостійного життя і діяльності (від народження до отримання професії), її творення. Категорія населення - діти (в т. ч. діти-інваліди, діти-сироти, діти позбавлені батьківського піклування, безпритульні, діти-правопорушники, обдаровані діти), молодь (в т. ч. молоді інваліди). Оскільки цей етап реалізується через виховання та навчання, то педагогіка є основним різновидом діяльності. На цьому етапі важливе значення має набуття життєвого досвіду, що дозволяє надалі реалізовувати свій генетично закладений потенціал, розвиток творчості, формування креативного мислення тощо. Так звана ***"неупереджена педагогіка"***допомагає враховувати різноманітні стилі навчання диверситивних школярів і студентів та задовольняти їхні індивідуальні навчальні потреби. Диверситивність як поняття означає різноманітність, суміш, широкий ранг. У контексті навчального класу цей термін означає різноманітність стосовно певних фізичних вад, мови, соціального стану, релігії, раси, культури, етнічності або географічного розташування. Демократичною і справедливою освітньою системою є лише та, в якій учні з диверситивними здібностями та особливими потребами залучені до звичайних навчальних класів.

Наприклад, у Британській освітній системі існує план індивідуального навчання з короткотривалими цілями, які взаємопов'язані з головними вміннями, оволодіння якими є обов'язковим для учнів зі спеціальними потребами. Дослідники пропонують розглядати такі категорії особливостей: аутизм, талановитість і обдарованість, порушення слуху, розумова відсталість, множинні неповноцінності, ортопедичні проблеми, специфічні проблеми, пов'язані з навчанням, порушення мови і мовлення, травма мозку, проблеми зору.

***Різновидами соціальної діяльності***на цьому етапі є діагностика, профілактика, соціально-педагогічна, правозахисна допомога, надання житлово-комунальних, інформаційних послуг тощо. Система соціальної роботи для здійснення цих функцій потребує свого інфраструктурного забезпечення. Елементами або об'єктами інфраструктури на цьому етапі є дитячі й молодіжні державні та недержавні організації, будинки-інтернати, притулки для неповнолітніх, прийомні сім'ї, організації, що працюють з молодими інвалідами, обдарованими дітьми, оздоровчо-спортивні комплекси, табори праці й відпочинку та інші.

***До функцій інфраструктури***соціальної роботи на цьому етапі входять ***профорієнтаційна, комунікаційна,***розкриття творчого потенціалу, участь у формуванні духовних потреб, ***організація***дозвілля, ***ізоляція***від негативного соціального середовища.

***Другий етап***- обслуговування людини в процесі праці, її відтворення. Категорія населення - працююча молодь (у т. ч. й інваліди), дорослі (як жінки, так і чоловіки), тимчасово безробітні, особи, що втратили працездатність, мігранти, біженці, особи, схильні до правопорушень, клієнти пенітенціарних закладів, представники сексуальних менший. Різновидами соціальної діяльності на цьому етапі є діагностика, правозахисна допомога, надання медико-соціальних та соціально-реабілітаційних, інформаційних, соціально-економічних, юридичних, психологічних послуг тощо. Система соціальної роботи для здійснення цих функцій потребує свого інфраструктурного забезпечення. Об'єктами інфраструктури тут є жіночі установи та організації, соціальні центри зайнятості населення, організації, що працюють з іммігрантами, біженцями, з особами, схильними до правопорушень, до суїциду, пенітенціарні заклади, психоневрологічні диспансери, інтернати, реабілітаційні центри тощо.

Важливе значення для людини працездатного віку має соціальне, медичне та пенсійне страхування, які ми розглядаємо як часткове забезпечення комфортного життя людини не лише під час трудової діяльності, а й після неї.

***Третій етап***- забезпечення старості або обслуговування людини після виходу її з процесу виробництва. Категорія населення - люди похилого віку (в т. ч. і самотні), пенсіонери, хворі. Необхідно зазначити, що пізнє завершення діяльності людини, як показує геронтологія, є одним з головних факторів її довголіття. Тривале збереження загальної працездатності - це головний показник життєздатності довголітніх людей саме тому, що в діяльності людини основні ресурси і резерви не тільки реалізуються, але й відтворюються.

При цьому необхідно зазначити, що особливості старіючого організму (зниження лабільності багатьох фізіологічних функцій, зміни, що відбуваються в нервових центрах, зниження працездатності) вимагають спеціальних заходів щодо охорони праці літніх людей. їхня праця повинна протікати або в полегшених умовах, або на інших, більш легких роботах. Треба врахувати, що більшість людей воліють залишатися на звичній для них роботі. В останньому випадку є потреба у скороченні тривалості робочого дня, раціонального чергування різних видів діяльності й відпочинку. Працевлаштування осіб літнього віку повинне здійснюватися з урахуванням віку, стану здоров'я і характеру здійснюваної роботи. ***Різновидами соціальній діяльності***на цьому етапі є правозахисна допомога, надання соціально-побутових, медико-соціальних та соціально-реабілітаційних, інформаційних, соціально-економічних, юридичних, психологічних послуг тощо.

Зазначимо, що тут велику роль відіграють ***соціальні служби.***Кризова людина похилого віку, яка, скажімо, хворіє, потребує уваги і допомоги рідних та близьких. Останні, завдяки постійному піклуванню, не встигають відтворювати власну робочу, та й взагалі, власні сутнісні сили. Це позначається на продуктивності їх праці. Тобто, одна хвора людина пов'язує біля себе членів своєї родини, що має негативний вплив на їх життєдіяльності. Саме тому необхідною є допомога соціальних працівників не лише самотнім громадянам, а й тим, хто має працюючих рідних. ***Провідними функціями системи соціальної роботи***на цьому етапі є комунікативна, психотерапевтична, морально-гуманістична. Об'єктами інфраструктури є територіальні центри соціального обслуговування пенсіонерів та одиноких непрацездатних громадян, будинки-інтернати для людей похилого віку, хоспіси тощо. Інфраструктурне забезпечення системи соціальної роботи на цьому етапі залежить від особистості, її захворювань, ментальності та інших факторів. Останні визначають потребу людини в тому чи іншому інструментарії - хоспіси, догляд, соціальні служби тощо - для вирішення проблем. Більш детально названу класифікацію компонентів інфраструктури соціальної роботи ми подамо при структурно-функціональному аналізі.

***Оскільки інфраструктура***є компонентом системи соціальної роботи, то наступна класифікація може здійснюватися за цілеспрямованістю функцій інфраструктури. Йдеться про внутрішньо системні та зовнішні (міжсистемні) функції. Про користь обрання цього шляху свідчить той факт, що інфраструктура є елементом системи, а системний підхід ми застосовували протягом нашого дослідження.

Отже, ***соціальна робота***має системний характер. Наше завдання полягає в тому, щоб визначити функції, які виконує інфраструктура (як один з елементів системи) по відношенню до інших компонентів системи соціальної роботи. Йдеться про внутрішні (системні) функції. Компонентами системи, нагадаємо, є особистість, громадянське суспільство, кадри, технологія соціальної роботи, матеріали задоволення потреб, соціальна інфраструктура; органи управління, нормативна база, канали комунікації. По відношенню до першого, головного елемента - ***особистості***- провідною функцією інфраструктури є створення інформаційно-речовинної та енергетичної бази для проведення специфічної роботи з творення та відтворення сутнісних сил кризової особистості. Без цих умов саморозвиток останньої не може реалізуватися в повному обсязі, матиме незавершений вигляд. У процесі згуртування суспільства бере участь інфраструктура соціальної роботи, зокрема в умовах формування та розвитку ***громадянського суспільства.***Оскільки сьогодні спостерігається світова тенденція соціалізації суспільства, яка має свій прояв у наданні рівних можливостей кожній людині для реалізації її власного потенціалу, інфраструктура постає як засіб, інструмент, спроможний сприяти досягненню цієї мети.

Показником соціальної держави є не лише наявність громадянського суспільства, а й розвиток інфраструктури соціальної роботи як сукупності інформаційно-речовинних та енергетичних засобів для реалізації потреб людини, яка потрапила у несприятливі умови життя та в захисті прав найбільш вразливих верств населення країни. Функціонування об'єктів інфраструктури соціальної роботи, спрямовується, перш за все, на реалізацію соціальних прав людини, розвиток людського і соціального капіталів, формування потужної соціальної солідарності в громадах і в трудових колективах виробничих фірм. У свою чергу, повноцінна реалізація соціальних прав сприяє росту людського капіталу і, крім того, сприяє росту соціального капіталу суспільства через підвищення самостійності громадян, довіри між ними, а також обсягу наявних у них ресурсів у галузі соціальної організації своєї життєдіяльності. ***Кадри,***тобто людські ресурси в галузі соціальної роботи, розглядають ***інфраструктуру*** як інструмент, засіб своєї професійної діяльності. Тому ми говоримо про інструментальну функцію інфраструктури соціальної роботи по відношенню до кадрів.

Функцію соціального посередництва виконує інфраструктура по відношенню до ***технологій***соціальної роботи. Соціальні працівники через засоби інфраструктури користуються різними технологіями, які мають форму знань (наука), знань та умінь (навчання), досвіду й практики (діяльність). Щодо ***матеріалу задоволення потреб***(речовина, енергія, інформація) та його грошової форми інфраструктура соціальної роботи виступає посередником у процесі задоволення тих чи інших потреб кризової людини, тобто йдеться про посередницьку та постачальну функції. Стосовно ***органу управління інфраструктура соціальної роботи***виконує функції раціоналізації дії та збереження ресурсів, надаючи можливість своїми інформаційно-речовинними та енергетичними засобами раціонально та ефективно організовувати соціальне життя кризової людини. Частина установ інфраструктури соціальної роботи безпосередньо управляє відтворювальним процесом, і в цьому сенсі вона є визначеним суб'єктом управління суспільним виробництвом. Інша частина обслуговує галузь обігу. Управлінські відносини в обох підгрупах носять базисний характер, тому що є елементами виробничих відносин, які складаються у сфері виробництва, розподілу, обміну і споживання. Необхідно відзначити, що такий поділ є умовним, тому що в кожній підгрупі присутні елементи інших. Вони виявляються, насамперед, в управлінських відносинах, коли цим установам доводиться займатися питаннями виробництва і, навпаки, коли суб'єкт управління сферою матеріального виробництва проникає з тими або іншими проблемами у галузь управління. Призначення або головна функція інфраструктури щодо ***нормативної бази***соціальної роботи визначається перетворюючим практичним характером. Закони, нормативні акти, інші документи завдяки інфраструктурі стають доступними та зрозумілими клієнтові соціальної роботи. Посередницьку функцію виконує інфраструктура по відношенню до наступного компонента системи соціальної роботи - ***комунікаційних каналів.***Завдяки речовинно-інформаційним та енергетичним засобам інфраструктури соціальної роботи здійснюється передача сигналів від особистості до особистості.

Таким чином, внутрішніми функціями інфраструктури соціальної роботи по відношенню до інших елементів системи ми вважаємо для особистості - функцію створення інформаційно-речовинної та енергетичної бази для проведення специфічної роботи з творення та відтворення її сутнісних сил; для громадянського суспільства - функцію згуртованості суспільства; для кадрів - інструментальну функцію; функцію соціального посередництва для технологій соціальної роботи та комунікаційних каналів; посередницьку та постачальну функції для матеріалу задоволення потреб людини; функції раціоналізації та ресурсозбереження для органу управління; перетворюючу функцію для нормативної бази. При цьому ***головною функцією інфраструктури в системі соціальної роботи***ми вважаємо інструментальну, завдяки якій вона одночасно забезпечує і утримання системи всередині, і задовольняє соціовітальні потреби кризової людини зовні. Нагадаємо, що в моделі системи соціальної роботи, яка була детально проаналізована нами вище, соціальна інфраструктура як компонент системи соціальної роботи також виконує інструментальну роль, тобто роль її цементуючої основи. Крім цього, функціонально інфраструктура тісно пов'язана з різними сферами соціально-економічного, політичного, духовного життя суспільства, а тому повинна гнучко реагувати й компетентно вирішувати соціальні проблеми на всіх рівнях суспільної структури. В цьому має прояв її міжсистемна функція.

Існує можливість класифікувати функції інфраструктури відповідно до завдань, які вона вирішує. Вирішення завдань у перспективі, передбачення і запобігання гострих соціальних проблем у глобальному масштабі (безробіття, бідність, різні соціальні захворювання, найгостріші форми девіантної поведінки тощо) та розв'язання повсякденних, невідкладних проблем клієнта дозволяють визначити загальні й специфічні функції інфраструктури соціальної роботи. ***Загальні (або глобальні)***функції мають загальнолюдське значення і забезпечуються не лише системою соціальної роботи, а й іншими соціальними інститутами. До загальних функцій ми відносимо гуманістичну, аксіологічну, комунікативну, організаторську, пропагандистську функції, а також саморегулювання, накопичення соціального капіталу, участі в згуртуванні суспільства. ***Специфічні (або допоміжні)***- виконуються лише об'єктами інфраструктури в поєднанні з іншими елементами системи. Обидва аспекти пов'язані (і обумовлені) соціальною політикою держави, основними напрямами, орієнтирами розвитку суспільства. Специфічними функціями інфраструктури є ресоціалізація, профілактика, адаптація, корекція, соціально-педагогічна і технологічна функції, надання соціальних послуг, посередництво у взаємодії "соціальний працівник - клієнт".

Пріоритетною, найбільш значимою ми вважаємо ***гуманістичну,***фундаментом якої є переконання в безмежності можливостей і здібностей людини до вдосконалення, вимога захисту гідності особистості, її волі, ідея про право людини на щастя і про те, що задоволення її потреб та інтересів повинно бути кінцевою мстою суспільства. Ця вимога є найголовнішою, оскільки її ідея може сприяти консолідації суспільства. Саме гуманістична спрямованість є запорукою формування такої особистості, яка здатна пам'ятати свої обов'язки, завдання, самозобов'язання, обіцянки, людські взаємини, добро, інтереси інших людей, свої провини, невиконані завдання.

Держава має якнайменше втручатися у свободу індивіда, водночас повинна заохочувати й захищати права людини. З другого боку, здібності й таланти не мають бути знехтувані чи ігноровані, а їх слід пробуджувати, підтримувати й вдосконалювати за допомогою освітнього процесу, орієнтованого на зростання й розвиток здібностей людини. Принципи гуманістичних відносин пов'язані з активним неприйняттям і протидією будь-яким формам насильства - фізичного, психологічного, економічного, ідеологічного - енергійно впроваджуються у світове співтовариство в якості економічних, соціальних, культурних прав людини. Згідно з цими принципами, людина має право на працю, її справедливі й сприятливі умови, відпочинок, дозвілля, медичне обслуговування, освіту, культурний самовираз.

Гуманістичний зміст соціальної роботи полягає у тому, щоб навіть у ситуації нерівних умов (фізичних, матеріальних, соціальних та ін.) дати можливість кожній людині реалізувати свої плани, інтегрувати осіб з обмеженими можливостями в основні процеси трудової і суспільної життєдіяльності. В 1994 р. представники 25 міжнародних організацій та 92 урядів ухвалили Акт Саламанки, який визначав необхідність і нагальність навчання всіх дітей, молодих людей та дорослих з особливими потребами у звичайній освітній системі. Акт наголошував, що діти з особливими потребами повинні навчатися у загальноосвітніх школах. У процесі навчання спостерігається індивідуальний підхід до кожної дитини.

Для інтеграції дітей з особливими потребами в країнах ЄС існує спеціальна організація навчального процесу - універсальний дизайн для навчання - дизайн речей і середовища, прийнятний для всіх учасників процесу без необхідної для них адаптації та соціалізації. Дослідники формулюють сім принципів, які скеровують і визначають навчальні програми з мстою залучення дітей з різними потребами за допомогою пристосування матеріалів і навчальних стратегій: рівність, гнучкість простота та інтуїтивне використання, легкість сприйманої інформації, поблажливість до помилок, незначне фізичне зусилля, розмір приміщення та простір для доступу і використання.

Сьогодні все більше відчувається посилення гуманістичної спрямованості соціальної роботи в цілому, орієнтації її не тільки на захист окремого індивіда в його конкретній важкій ситуації, але й на цілісний підхід до людини, захист її соціальних інтересів і потреб незалежно від соціально-економічної ситуації. Звідси формулюється стратегія розвитку інфраструктури соціальної роботи - створення інформаційно-речовинних та енергетичних перспектив для забезпечення життєдіяльності кризової людини через творення та відтворення її сутнісних сил і формування умов для соціально-економічного розвитку. Для ілюстрації ***гуманістичної функції***інфраструктури соціальної роботи акцентуємо увагу лише на освітянських питаннях, головним серед яких є актуальність підготовки фахівців у галузі соціальної роботи. Ця думка знаходить своє підтвердження у постійному процесі створення інститутів, факультетів, кафедр соціальної роботи, метою яких є підготовка освічених професіоналів з організації та забезпечення кадровим потенціалом інфраструктури соціальної роботи.

***Гуманістичний аспект періоду навчання***майбутнього фахівця в галузі соціальної роботи є найважливішим етапом соціалізації студента. Він покликаний забезпечити формування і культивування ціннісних орієнтацій особистості, її здібностей, ефективну адаптацію до соціально-економічних умов, що динамічно змінюються, розвиток рефлексивного-гуманістичного менталітету майбутнього спеціаліста та ін. При цьому важливим елементом змісту освіти є ціннісні пріоритети майбутнього фахівця з соціальної діяльності. Необхідність такої підготовки у вищому навчальному закладі обумовлена самим характером професійної діяльності спеціаліста в галузі соціальної роботи, яка є дуже специфічною за характером, тому що об'єднує психологічні, етичні, правові та інші аспекти життєдіяльності людини. В цьому зв'язку важливим завданням є формування у студента адекватного розуміння необхідності, можливості й міри свого професійного втручання в особисте життя іншої людини.

Для розвитку та дієздатності інфраструктури соціальної роботи велике значення має також ***аксіологічна***функція, яка полягає у визнанні системи цінностей людини - її життя, безпеки тощо. Аксіологія, як філософське вчення, досліджує духовні цінності та їх співвідношення з реальним світом. Ціннісне відношення людини до світу й до самої себе формується у визначену ієрархію цінностей, на вершині якої розташовуються своєрідні абсолютні цінності, зафіксовані в тих або інших суспільних ідеалах. Саме цінності забезпечують необхідну культуру управління для мережевого підприємства (інфраструктури). Вони виникають всередині кожного об'єкта в процесі його функціонування. Для визначення цінностей можна сформулювати такі показники: допомога клієнтові, повага до індивіда, неперервна освіта фахівця з соціальної роботи. Практично цінності означають певні індивідуальні позиції, що заохочуються під час прийому на роботу, мотивації та просування службовими щаблями. Задоволення клієнта означає бажання працювати разом на користь останнього. Повага до індивіда - прищеплення соціальним працівникам почуття відповідальності та заохочення їх до ризику в атмосфері довіри та відвертості, де існує право на помилку. Неперервна освіта означає, що нормою мають бути скромність і готовність до постійного виклику, тобто здатність сумніватися та міняти спосіб мислення, здобувати нові знання, оволодівати передовим досвідом.

Оскільки в нашому житті й діяльності не останню роль відіграють комунікативні зв'язки, тому однією з важливих функцій інфраструктури соціальної роботи є забезпечення комунікації між людьми, або ***комунікативна***функція, яка виявляється в актах спілкування між особами, заснованими на взаєморозумінні. Згідно з теорією мотивації А. Маслоу, потреба у спілкуванні та визнанні є проміжною між найнижчим (задоволення потреб фізіологічного рівня - потреби в їжі, одязі, житлі, відпочинку тощо) і найвищим рівнями (потреба у самовиразі, самореалізації). Ця ***функція інфраструктури соціальної роботи***дозволяє людям спілкуватися один з одним, накопичувати та транслювати соціальний досвід за допомогою знакової системи. Такими знаками виступають слова, поняття, символи, мова музики та живопису, засоби виробництва, предмети споживання. Важливе значення для налагодження та підтримки комунікації має технічна культура суспільства. Все частіше ми стаємо свідками того, як за допомогою технічних засобів все більшого значення набуває опосередковане спілкування.

Використання новітніх комунікаційних технологій може відігравати головну роль віртуального спілкування для людей, які мають слухові, зорові, рухові вади, і для яких здатність спілкуватися, не виявляючи цієї проблеми свого здоров'я, відкриває двері до професій, що раніше були для них недосяжними. Згідно з проведеним у Канаді дослідженням, електронні засоби комунікації дозволяють, наприклад, глухим робітникам уникати дискримінації, якої вони зазнавали раніше. Крім цього електронна пошта для них стала справжнім подарунком у питаннях, що потребують їхньої участі в політичному житті країни. Таким чином, можемо констатувати той факт, що завдяки діяльності мережевої форми інфраструктури соціальної роботи соціальні можливості осіб з певними функціональними порушеннями значно збільшуються.

Через комунікацію, спілкування з іншими людьми виконується специфічна функція інфраструктури соціальної роботи - функція ***ресоціалізації)***яка допомагає кризовій людині відновити необхідні особистісні якості для нормальної життєдіяльності в суспільстві, ввійти в соціум, здійснивши процес особистісного зростання, засвоєння знань, цінностей і норм, властивих даному суспільству, й адаптуватися до життя в ньому.

За критерієм наявності мети щодо засвоєння нового соціального досвіду, можемо говорити про ресоціалізацію - ***цілеспрямовану***та ***стихійну.***Зрозуміло, що цілеспрямована має місце в тому випадку, коли людина ставить мету щодо засвоєння нового змісту соціального досвіду, розуміючи, яким чином здійснити цей процес. Коли ж засвоєння людиною норм, еталонів поведінки, поглядів, стереотипів відбувається без визначення мети та механізмів їх засвоєння, місце має стихійна ресоціалізація. Говорячи про інфраструктуру соціальної роботи, наголосимо, що її елементи сприяють процесу як цілеспрямованій, так і стихійній ресоціалізації кризової людини.

***Ресоціалізація***має тісний зв'язок із ***профі****лактичною, соціально-педагогічною, адаптаційною* та ***корекційною***функціями інфраструктури соціальної роботи. Доповненням до названих специфічних функцій може бути ***релаксаційна***функція інфраструктури соціальної роботи, основне призначення якої полягає у знятті фізичної та психічної напруги, встановленні спокійних, довірливих відносин між людьми, сприяння створенню емпатії, тобто, проникненню в щиросердечний світ іншої людини. Специфічною функцією інфраструктури в системі суспільного відтворення є ***надання соціальних послуг***, тобто комплексу правових, економічних, психологічних, освітніх, медичних, реабілітаційних та інших заходів, спрямованих на окремі соціальні групи чи індивідів, які перебувають у складних життєвих обставинах та потребують сторонньої допомоги з метою поліпшення або відтворення їх життєдіяльності, соціальної адаптації та повернення до повноцінного життя.

З позиції соціального менеджменту соціальну роботу характеризує ***організаційна***(від пізньолат. *organizo* - надаю стрункого вигляду, облаштовую) функція, яка відповідає за діяльність об'єктів інфраструктури, наприклад, соціальних служб на підприємствах і в установах, громадських організаціях, фондів, а також за місцем проживання, залучення громадськості до їхньої роботи. Діяльність названих суб'єктів спрямована на задоволення різноманітних потреб через надання всіляких видів допомоги й соціальних послуг населенню, у першу чергу, його незахищеним верствам. У свою чергу, ***організаційну функцію***можна розглядати як діяльність щодо створення і впорядкування інформаційно-розвиваючого середовища та детермінації поведінки людини. Ця функція інфраструктури заставляє людину користуватися предметами, а таке користування підпорядковує поведінку людини. Наприклад, години роботи лікарні, приймання процедур строго регламентуються. Функція ***саморегулювання***полягає в доцільному функціонуванні систем різних рівнів організації і складності. Вона реалізується в єдності своїх енергетичних, динамічних та змістовних аспектів. У сукупності виконуваних завдань ця функція спрямована на забезпечення розширеного відтворення робочої сили і формування її нового якісного складу.

Сьогодні в українському суспільстві існує ***соціальна нестабільність,***яка найчастіше сприймається пересічним громадянином як ситуація невизначеності (відносно своєї долі, кар'єри), соціальної відчуженості. В Західній Європі концепція соціальної відчуженості одержала поширення за дуже короткий термін. її виникнення відбиває зростаюче визнання того факту, що маргіналізація і неблагополуччя громадян є систематичним і вже глибоко вкоріненим феноменом. Відповідно до цієї концепції, труднощі, з якими зіштовхуються особливо вразливі групи населення, мають тенденцію до нагромадження, у результаті чого неблагополуччя тільки зростає, а його фактори - множаться. Що стосується, наприклад, такого явища, як довгострокове безробіття, то існує низка несприятливих факторів, унаслідок яких соціальна допомога виявляється поза досяжністю тих, хто її більше всього потребує. Серед таких факторів раннє залишення школи, раннє народження дитини, проблеми з грамотністю і рівнем освіти, низька самооцінка, відсутність таких навичок, як уміння правильно розподіляти свій час, працювати в колективі, робити вибір і приймати рішення. До згаданих проблем додаються труднощі, пов'язані з житловими умовами і рівнем доходів. Ситуація незахищеності, що завжди характеризує життя представників особливо вразливих груп населення, є основною причиною погіршення здоров'я. Все це має негативний вплив на формування соціального капіталу країни.

Тому соціальна адаптація, профілактика, реабілітація, ресоціалізація, соціальне обслуговування таких груп населення - це важливі напрями використання потенціалу об'єктів інфраструктури соціальної роботи, які визначають і реалізують зміст соціальної роботи. Але, на нашу думку, одним із головних завдань функціонування інфраструктури соціальної роботи можна вважати процес накопичення соціального капіталу, тобто ті соціальні зв'язки, які можуть бути ресурсом отримання вигод для людини. Йдеться про ***накопичувальну*** функцію інфраструктури соціальної роботи. Розглянемо детальніше цей процес. Людина опиняється у складній життєвій ситуації від народження, у разі нещасного випадку, аварії тощо. ***На цьому етапі***функцією об'єктів інфраструктури соціальної роботи є зняття стресу в людини, допомога у формуванні позитивної мотивації щодо життя, зміцнення віри у власні сили, надії на отримання свого місця у соціумі. Без виконання цих важливих завдань подальше відтворення ***життєвих сил***людини є неможливим. ***На другому етапі***відбувається відтворення ***робочої сили***людини для її наступної самореалізації у ході матеріального й духовного виробництва. Сьогодні багато говориться про те, що розумові здібності людини з функціональними обмеженнями можуть бути цінними як для її особистого розвитку, так і для розвитку суспільства. Ми завжди повинні пам'ятати про головне завдання соціальної роботи - створення умов для позитивної соціалізації особистості, що сприятиме її адаптації та самореалізації як у власних інтересах, так і в інтересах суспільства. Реалізовувати головне завдання соціальної роботи повинні професійно підготовлені кадри, що мають у своєму розпорядженні розвинену інфраструктуру. Це означає, що кожен конкретний об'єкт останньої має набір специфічних та загальних властивостей, характеристик і функцій. Завдяки існуванню названих функцій інфраструктури соціальної роботи в людини з'являється можливість формувати й накопичувати свій соціальний капітал. Цей процес необхідно розглядати як усвідомлений вибір особистості, що веде до її самореалізації у вільній праці спільно з іншими людьми, і одночасно, як заперечення, протест проти використання особистості в якості "гвинтика" системи.

В центрі нового світогляду в умовах глобалізації, інформатизації, покликаної забезпечити ефективне освоєння світу, є вже не просто людина з абстрактною гуманістичною системою цінностей, а все людство з конкретною системою нагальних матеріальних та духовних потреб. ***Метою глобального розвитку***має бути не лише матеріальне виробництво і споживання, а розвиток інтелектуально-духовної сфери. Через ***акумулятивну***функцію інфраструктура соціальної роботи творить та відтворює соціальний капітал.

Слід зазначити, що в українському суспільстві іноді відбувається процес підміни функцій об'єктів інфраструктури соціальної роботи. Яскравою ілюстрацією цього твердження може бути діяльність хоспісу. В міжнародному досвіді останній виконує функцію догляду онкохворих. В Україні в хоспіс іноді потрапляють люди похилого віку, яких не можна залишати самих удома, коли відсутні інші працездатні члени сім'ї. Тобто в цьому випадку хоспіс виконує функції будинку пристарілих. Необхідно зазначити, що сьогодення сприяє появі принципово нових функцій, які має виконувати інфраструктура соціальної роботи. Йдеться про те, що, крім позитивних моментів у ***процесі розвитку***інформаційної доби, є і негативні. Поява інформаційних мереж призводить до появи нових фізичних та психічних хвороб. Останнім часом все більше дослідників звертаються до теми комп'ютерної - та інтернет-залежності. Незважаючи на всю розмаїтість активності користувачів Інтернет, можна виділити ***три основних види***здійснюваної ними діяльності: ***пізнавальна***(захопленість пізнанням у галузі програмування і телекомунікацій або, як крайній варіант - хакерство), ***ігрова***(зацікавленість комп'ютерними іграми, а звідси як крайній варіант так звана "ігрова наркоманія") й ***комунікативна***(захоплення мережевою комунікацією або, як крайній варіант, так звана інтернет-аддикція - патологічна залежність від інтернет). Оскільки "посередником" у такій діяльності є комп'ютер, то з боку медицини, можливі несприятливі наслідки для фізичного здоров'я: тривале сидіння за монітором може викликати сухість в очах, проблеми із зором, головний біль; тривале сидіння як таке - збільшення навантаження на хребет часто призводить до болю у спині, веде до порушення постави; інтенсивне управління мишкою, джойстиком або клавіатурою веде до зайвої напруги в м'язах рук тощо.

Для *психічного здоров'я*найбільша небезпека криється у виникненні залежності. Проблема аддикції (патологічної залежності) починається тоді, коли прагнення втечі від реальності, пов'язане зі зміною психічного стану, починає домінувати у свідомості, стаючи центральною ідеєю, що вторгається в життя, веде до відриву від реальності. Відбувається процес, під час якого людина не тільки не вирішує важливих для себе проблем (наприклад, побутових, соціальних), але й зупиняється у своєму особистісному розвитку. Цьому процесу можуть сприяти біологічні (наприклад, індивідуальний спосіб реагування на алкоголь, як на речовину, що різко змінює психічний стан), психологічні (особистісні особливості, психотравми), соціальні (сімейні й поза сімейні взаємозв'язки) фактори.

У серпні 1997 р. список видів "нематеріальної" залежності поповнився: патологічне використання Інтернет стало позначенням ***офіційно визнаного психічного розладу. Однак***багато психотерапевтів говорять, що Інтернет-залежність не є самостійним захворюванням. Як правило, цей діагноз свідчить про інші, серйозні відхилення клієнта - депресію, комунікаційні проблеми тощо. Всі вони, так чи інакше, є ознаками нездатності впоратися зі стресом і формами тієї або іншої дезадаптації в реальному житті. Генетично закладений, але нерозтрачений, запас пристрастей людина прагне розділити з анонімним і віртуальним партнером. Щодо визначення ***механізмів виникнення***Інтернет-залежності цікавим є висловлювання Дж. Сулера: Кіберпростір - один зі способів зміни стану свідомості. Як і в зміненому стані свідомості взагалі, кіберпростір й усе, що в ньому відбувається, здається реальним - часто навіть більше реальним, ніж дійсність. Це твердження дозволяє провести паралель між Інтернет-залежністю і залежністю від хімічних речовин, що змінюють стан свідомості. Якщо для формування традиційних видів залежності (алко-, нарко-, тютюнозалежність) потрібні роки, то для інтернет-залежності цей термін різко скорочується. За даними К. Янг, 25 % аддиктів придбали залежність протягом півроку після початку роботи в Інтернет, 58 % - протягом другого півріччя, а 17 % - у кінці першого року. Залежність, як правило, помічають рідні Й близькі аддикта, констатуючи зміни в його поведінці та розпорядку дня. Кімберлі Янг наводить 4 симптоми Інтернет-залежності (Kiinbcrlcy S. Young, Caught in the Net ("Піймані в Мережу"): нав'язливе бажання перевірити e-mail; постійне очікування наступного виходу в Інтернет; скарги оточуючих на те, що людина проводить занадто багато часу в Інтернет та витрачає на нього занадто багато грошей.

Згодом хвороблива залежність від Інтернет змінюється хронічною. Отже, можемо констатувати, що виникнення нової суспільної проблеми призводить до появи нових клієнтів соціальної роботи - Інтернет-залежних і потребує інструментарію для розв'язання. Таким чином, інфраструктура соціальної роботи розширює свої функції і надає допомогу у лікування та реабілітації комп'ютерних "хакерів".

При цьому виникають цілком реальні факти сьогодення - комп'ютерна залежність та інтернетманія. Фіксуючи зростаючу залежність молодих людей від віртуального світу, входження до якого забезпечується простим натиском на клавішу мишки, німецькі лікарі та психологи виявили на підставі досліджень та тестування два типових симптоми залежності від Мережі: майже 70 % опитаних показали, що вони проводять у Мережі значно більше часу, ніж планували; понад 50 % користувачів Мережі продовжують "мандрувати" просторами Інтернет після того, як знаходять всю потрібну інформацію. Інтернет, таким чином, здатний перетворюватися на своєрідний наркотик, тому медики багатьох країн вже створюють ***реабілітаційні центри для інтернет-залежних***, які ми також розглядаємо як об'єкти інфраструктури соціальної роботи.

Саме тому відбувається розширення функцій інфраструктури соціальної роботи - реабілітація комп'ютерних хакерів, організація спортивних баз для параолімпійців та ін.

1. ***Морфологічний аналіз інфраструктури соціальної роботи***

Для визначення місця інфраструктури в системі єдиного цілого - соціальної роботи - ми будемо застосовувати структурний підхід, що має відношення до зовнішнього вигляду та будови тієї чи іншої системи, яка аналізується. ***Інфраструктура соціальної роботи***як підсистема характеризується наявністю специфічних, лише їй притаманних компонентів і має певну структуру, тобто сукупність елементів та стійких зв'язків між ними, що забезпечують збереження її основних властивостей. Розгляду й класифікації цих компонентів та елементів буде присвячений даний підрозділ.

Вище ми зазначали, що ***інфраструктура соціальної роботи***у морфологічному аспекті є компонентом системи соціальної роботи. Реальність морфологічної форми інфраструктури соціальної роботи полягає у тому, що вона є цілісним утворенням, органом у структурі більш високого рівня, тобто в системі соціальної роботи. Завдяки цьому в морфологічному вимірі вона є специфічною ***інформацій-но-речовинно-енергетичною цілісністю,*** що складається з системи морфологічних одиниць - органів. Цілісність інфраструктури як самостійної підсистеми полягає у тому, що щільність внутрішніх зв'язків між її елементами перевищує щільність зовнішніх зв'язків, які утворюються завдяки взаємодії названих елементів із середовищем, до якого належать і елементи всього блоку соціальної роботи.

Специфіка інфраструктури соціальної роботи полягає у тому, що її компоненти є морфологічними одиницями, які існують відокремлено від середовища. Ми вже зазначали, що виробнича діяльність людини об'єктивується, застигає та продовжує існувати у вигляді продуктів, які вона створює. Продуктом людської діяльності, її уречевленою працею є і об'єкти інфраструктури як інформаційно-речовинні та енергетичні засоби забезпечення життєдіяльності людини. Крім інфраструктури, прикладом морфологічно відокремлених від середовища одиниць є кадри соціальної роботи. Останніх ми розглядаємо в якості носіїв живої праці, в той час як інфраструктура постає уречевленою працею як попередніх поколінь, так і сучасників. Всі інші елементи системи соціальної роботи (особистість, громадянське суспільство, технологія, матеріал задоволення потреб, орган управління, нормативна база, комунікаційні канали) не є відокремленими від середовища. Кожен конкретний компонент інфраструктури соціальної роботи має набір специфічних властивостей і характеристик. У зв'язку з цим, на нашу думку, доцільно зробити класифікацію об'єктів інфраструктури соціальної роботи. Цьому сприяє, що найменше, дві причини.

По-перше, важливим елементом пізнавальної діяльності людини і методологічним засобом для наукових пошуків, як зазначають вчені (С. Розова, Е. Юдін та ін.), є класифікація (лат. *classis* - розряд і *facere* - робити), тобто логічна операція поділу обсягу поняття, сукупність розподілів (наприклад, в біології поділ класу на види, поділ цих видів на підвиди та ін.), засіб встановлення зв'язків між поняттями. По-друге, всебічний науковий аналіз всіх одиничних елементів у рамках дослідження виявився б практично неможливим, та й навряд чи він міг би допомогти виявленню основних, найбільш загальних тенденцій і напрямів їхнього розвитку. Тому правомірно, на наш погляд, здійснити класифікацію компонентів інфраструктури соціальної роботи.

У науковій літературі існують різні ***принципи***класифікації. Як у будь-якому системному утворенні, класифікаційні осередки пов'язані один з одним і являють єдине ціле. Науковці розглядають два типи класифікаційних осередків: вертикальний і горизонтальний. ***Вертикальним***рядом називають послідовність осередків, пов'язаних один з одним вертикально, - від осередків найвищого рівня, позначених найбільш загальним поняттям, до осередків більш низьких рівнів, позначених менш загальними поняттями. ***Горизонтальний***ряд утворює послідовність осередків, розташованих на певному рівні ієрархії. Йому відповідає ряд непересічних об'єктів, а вертикальному - послідовність класів, що перебувають у підпорядкуванні. Відповідно до назв рядів і зв'язку між осередками, класифікації називають горизонтальними і вертикальними. Кожен осередок, таким чином, включений у загальну класифікаційну систему, займає в ній строго фіксоване місце на визначеній горизонталі й на вертикалі.

Традиційний розділ логіки про класифікацію теоретично уявляється простим і ясним. Однак на практиці логічна класифікація не завжди здійсненна, коли потрібно, наприклад, класифікувати реальні об'єкти, що створюють систему з безліччю перехідних форм і різновидів, особливо якщо класифікація здійснюється не заради якого-небудь вузького, спеціального завдання, а прагне бути природною, всеохоплюючою. Необхідно відзначити також можливість упорядкування рядів між собою, у результаті чого виходить узагальнена класифікація, яка об'єднує кілька різних розподілів, проведених за певними ознаками. Якщо упорядкування рядів, утворених у результаті розподілів одного класу не вдається, то ми одержимо кілька різних класифікацій тих самих об'єктів. При цьому від підстави розподілу варто відрізняти принцип упорядкування членів горизонтального ряду. Якщо підставою в якомусь з розподілів даної класифікації може бути деяка специфічна ознака даного поняття, то принципом упорядкування членів горизонтального ряду може слугувати лише така ознака об'єктів або понять, що може бути поширеною на всю класифікацію.

Традиційним є протиставлення природних і штучних класифікацій. Класифікацію називають ***природною,***якщо її підґрунтям є істотні ознаки предметів, які допоможуть (ознаки) визначити максимальну кількість похідних і слугуватимуть джерелом знань про предмети, об'єкти, і така класифікація виявляє подібності й розходження між ними, то вона має пізнавальне значення. В інших випадках мстою класифікації є лише систематизація предметів, підставою обираються ознаки, несуттєві для самих предметів, але зручні для певної мети. Такі класифікації називаються ***штучними,***інколи допоміжними (різні покажчики, каталоги, ***перелік тощо).***Зазначимо, що такий розподіл є досить умовним. Вважається, що природна класифікація є прерогативою фундаментальної науки, а штучна - прикладної, а також інших галузей практичної діяльності людини.

***Підґрунтям класифікації видів і форм соціальної роботи***можуть бути різні підстави, пов'язані з наявністю розмаїття підходів до розуміння сутності й характеру соціальної роботи як діяльності. Але всі вони, в кінцевому рахунку, зводяться до роботи з проблемою клієнта та іншими службами, установами, організаціями. В середині цих двох форм у свою чергу Йде класифікація різних видів соціальної роботи. Так, у ***першому випадку***можемо говорити про характер проблеми клієнта (розлучення, утрата роботи, смерть близької людини, інвалідність і т. п.), у другому - про особливості клієнта, тому що клієнтом може бути й індивід, і група, в тому числі, й суспільство як велика соціальна група.

Відносно ***другої форми роботи, з****одного****б****оку,* мова йде про галузь діяльності, в процесі якої виникають проблеми взаємодії з іншими службами, установами, асоціаціями (наприклад, галузі освіти, охорони здоров'я, побуту тощо); з другого - про статус цих організацій (державні, колективні, суспільні, благодійні, приватні та ін.).

В дослідженні ми ставимо за мету здійснити ***штучну класифікацію об'єктів інфраструктури***соціальної роботи за різними критеріями: за масштабом діяльності (топографічний принцип), в залежності від місця, яке займає елемент інфраструктури соціальної роботи у секторі громадянського суспільства; за рівнем підтримки та фінансування; за видами соціальних послуг та соціальної допомоги, відповідно до життєдіяльності людини, типології та віку ***клієнтів соціальної***роботи;

за видами фізичних або психічних вад людини; в залежності від змісту проблем клієнтів; ролі кризової людини в процесі задоволення потреб тощо. Оскільки здійснена класифікація подається нами в схематичному вигляді, вважаємо за потрібне розглянути лише деякі критерії.

***Інфраструктура соціальної роботи*** є, по-перше, обслуговуючою частиною господарського комплексу, що діє на основі ринкових відносин, по-друге, являє сукупність інститутів, які забезпечують нормальне функціонування соціальної роботи як системи. Вона є єдністю двох підсистем: нормативно-правової (сукупність юридичних норм і положень, що регламентують функціонування соціальної сфери та поведінку суб'єктів по відношенню один до одного, держави, суспільства в цілому) та інституціональної (різноманітні установи, організації і фірми різних форм власності, що обслуговують суб'єктів соціальної роботи та забезпечують функціонування її різних складових).

Установи, які займаються вирішенням соціальних проблем населення (соціальні служби офіційного, неофіційного, державного, недержавного, добровільного громадського характеру), називаються ***інститутами соціальної роботи. Кожен***з них має свої специфічні завдання. Загальносвітовий досвід соціальної роботи демонструє ***загальнопрофільні***й ***спеціалізовані***типи інститутів соціальної роботи.

До ***загальнопрофільних***інститутів належать установи, що відкриваються для обслуговування жителів конкретної громади, муніципалітету та інших малих адміністративних територіальних одиниць, наприклад, центри-громади в США, бюро соціальних послуг у Швеції, соціальні відділення у Німеччині, відділи соціального захисту в Росії). Мета і завдання цих установ: знаходячись максимально близько до місця проживання людей, надавати первинну соціальну допомогу всім, хто її потребує.

Особливості загально-профільних установ пов'язані зі специфікою моделі соціальної допомоги в конкретній країні. Так, ***соціальні відділення***в Німеччині поряд з безпосередніми завданнями виконують певні обов'язки судових органів чи інших муніципальних відомств (наприклад, складання заяв на той чи інший вид соціальної допомоги, оцінка турботи про дітей, консультативна допомога групам взаємодопомоги тощо). У Швеції ***бюро соціальних послуг***беруть активну участь у соціальному плануванні: аналізують демографічні й інші соціальні процеси в громаді, формують свої пропозиції щодо розвитку системи соціальних ***послуг. Спеціалізовані***установи - це соціальні притулки, реабілітаційні центри, діагностичні центри, які надають соціальні послуги визначеним категоріям населення. У рамках будь-якої моделі соціальної роботи таких установ дуже багато і вони спрямовані на надання професійної допомоги в конкретній проблемі.

Класифікація об'єктів інфраструктури соціальної роботи за видом діяльності в процесі надання соціальних послуг може здійснюватися через:

* o соціальну ***діагностику***- роботу, спрямовану на виявлення проблеми;
* o соціальне ***обслуговування***- діяльність, спрямовану на задоволення потреб, які виникають у процесі життєдіяльності, і забезпечує гармонійний та різнобічний розвиток людини шляхом надання соціальної допомоги й різноманітних соціальних послуг;
* o соціальний ***супровід - роботу, спрямовану на***здійснення соціальних опіки, допомоги та патронажу соціально незахищених категорій населення з метою подолання життєвих труднощів, збереження, підвищення соціального статусу людини;
* o соціальну ***профілактику***- роботу, спрямовану на попередження аморальної, протиправної, іншої асоціальної поведінки, виявлення будь-якого негативного впливу на життя і здоров'я людини та запобігання такому впливу;
* o соціальну ***реабілітацію*** - роботу, спрямовану на відновлення морального, психічного та фізичного стану кризової людини, її соціальних функцій, приведення індивідуальної чи колективної поведінки у відповідність із загальновизнаними суспільними правилами і нормами.

Розгляд інфраструктури соціальної роботи відповідно до рівня організації суспільства, до потреб населення, за видами послуг тощо не скасовує інших підходів до класифікації її компонентів. Підставою для класифікації можуть виступити також галузі життєдіяльності людини (рис. 14.1).

На діаграмі кожен сегмент символізує галузь людської життєдіяльності, одночасно виступаючи підвидом або компонентом соціальної інфраструктури. Серед них є і соціальна робота. Щодо інфраструктурного забезпечення системи останньої, то слід зазначити, що певна частина кожної визначеної нами галузі людської життєдіяльності мас відношення до соціальної роботи. Нижче ми спробуємо це довести.



Рис. 14.1