

1. Оцінювання як процес та фундаментальна технологія

Сучасна соціальна робота перебуває на етапі активного розвитку теоретичних положень та аналізу й систематизації досягнень соціальної практики. Стрімкий розвиток соціальної роботи обумовлюється соціальним замовленням суспільства, спрямованим насамперед на формування засад нової соціальної політики щодо дітей, сімей, молоді. Створення сприятливого середовища для розвитку дитини, зміцнення виховного потенціалу української родини, реалізація права дитини на проживання у сім'ї – саме це є пріоритетними напрямками державної політики та орієнтирами соціальної роботи. Одним із найважливіших напрямів у соціальній роботі є оцінювання її процесу.

Оцінювання розглядається як фундаментальна технологія, орієнтована на визначення потреб клієнтів, системний моніторинг процесу надання послуг (допомоги, підтримки тощо) і досягнутих результатів, аналіз фінансових витрат і прогнозування економічного ефекту, а також як певний процес визначення базових даних, необхідних для подальшого планування результативної роботи з клієнтом із метою подолання його складних життєвих обставин.

Оцінювання базується на принципах і цінностях соціальної роботи, основними із яких є:

доступність;

добровільність;

гуманність;

конфіденційність;

профілактична спрямованість;

безоплатність;

партнерство;

системність;

гарантований захист прав людини / дитини, сім'ї;

пріоритетність інтересів клієнтів, врахування їхньої думки.

Компонентами оцінювання є різні види оцінки, які одночасно виступають як його інструмент, тобто як сукупність методів, за допомогою яких визначаються нагальні потреби індивіда, групи, громади, суспільства, так і частина циклу оцінювання. Розрізняють такі типи оцінки: оцінку потреб, оцінку процесу, оцінку результатів (впливу), економічну оцінку. Зокрема: оцінка потреб проводиться для того, щоб мати вичерпану інформацію щодо рівня задоволення потреб дитини і сім'ї, картину їх життєвих обставин та у правильному напрямі скерувати процес визначення необхідного типу втручання. Виділяють два рівні оцінки потреб: первинний рівень – початкова оцінка; вторинний рівень – комплексна оцінка. Оцінка потреб дитини і сім'ї розглядається як дії зі збору, обробки, систематизації, аналізу, узагальнення та порівняння даних за певними стандартами, моделями; оцінка процесу передбачає дослідження відповідності заходів, що проводяться з клієнтом, індивідуальному плану дій, відстеження послідовності їх виконання. Фактично оцінка процесу є моніторингом (систематичним переглядом) роботи соціальних працівників. Основне питання оцінки процесу, наприклад, – чи було втручання прийнятним для клієнта, групи тощо; оцінка результатів роботи (впливу) – у ході її здійснення визначаються наслідки втручання, вплив заходів, що проводились, на якість життя клієнта; його безпосередні здобутки, чи відбулись позитивні зміни в поведінці клієнта, чи вдалося подолати складні життєві обставини; наскільки успішним було втручання тощо. Такі здобутки можна класифікувати як поведінкові (зміна рівня поінформованості, позицій, знань, умінь та поведінки), так і ті, які не пов'язані з поведінкою (рівень організаційних, екологічних та політичних змін); економічна оцінка проводиться для аналізу ефективності витрат, щоб переконатися у доцільності розподілу і використання ресурсів на соціальну допомогу клієнту.

Оцінка – обов'язкова складова соціального супроводу / супроводження, ведення випадку, соціального інспектування тощо.

Процес оцінювання має циклічний характер, оскільки різні типи оцінок взаємообумовлюють одна одну. Ігнорування або відсутність будь-якого виду

оцінки порушує процес оцінювання. Оцінювання – процес, що постійно знаходиться у русі і є чутливим до змін потреб клієнта, інновацій соціальної роботи, формування державної соціальної політики. Саме тому ключовим компонентом оцінювання виступає оцінка потреб клієнтів, якими, зокрема в діяльності інтегрованих соціальних служб, є діти та сім'ї, які опинилися у складних життєвих обставинах.

Не менш важливим компонентом оцінювання є оцінка процесу, що має супроводжувати усі заходи, передбачені індивідуальним планом роботи з клієнтом. Вона проводиться за допомогою аналізу різних методів: вхідного і вихідного анкетування, інтерв'ю, відгуків учасників заходів тощо.

Проведена робота потребує оцінки результатів (впливу) (ведення випадку, соціального супроводу, якості надання послуг тощо), яка є ще одним важливим компонентом оцінювання. Необхідно звернути увагу, що на цьому етапі здійснюється оцінка зміни стану дитини і сім'ї через оцінку результатів ведення випадку (соціального супроводу, надання соціальних послуг тощо).

У разі отримання позитивних результатів проводиться закриття випадку. Якщо в ході роботи з клієнтом не було досягнуто позитивних результатів, необхідно повернутися до аналізу сильних сторін клієнта на етапі комплексної оцінки його потреб чи планування дій. Цикл оцінювання не буде повним без економічної оцінки, що передбачає визначення фінансових, матеріальних та інших ресурсних затрат роботи, проведеної соціальними працівниками.

Під час здійснення усіх видів оцінки (потреб, процесу, результатів / впливу, економічної) використовуються групи методів, які характеризуються як об'єктивні та кількісні, так і суб'єктивні та якісні. Як правило, всі методи мають корелювати між собою. За об'єктивними та кількісними методами, наприклад, можна оцінити розмір сімейного прибутку, врахувавши зарплату, соціальну допомогу та витрати на проживання. За суб'єктивними та якісними визначають, наприклад, стан задоволеності клієнта після надання допомоги. Якість отриманих результатів може різнитися в залежності від методів, що використовувалися при здійсненні оцінювання. Процедури збору інформації /

даних можуть включати опитування (інтерв'ю, анкетування), фокус-групи, бесіди / структуровані та цілеспрямовані дискусії, спостереження, тестування тощо.

Опитування – вербальний метод збору інформації, що дозволяє встановити довірливі стосунки з клієнтом, якщо застосовується відповідно до вимог, тобто перелік запитань опитувальника має носити позитивний характер, включати відкриті та закриті запитання, запитання щодо уточнення, контролю, запитання загального і тематичного характеру тощо. Опитування за способом проведення поділяють на анкетування та інтерв'ю.

Анкетування передбачає самозаповнення респондентом (носієм інформації) бланка опитувальника. Анкетування поділяють на індивідуальне, групове, поштове або проведене за допомогою засобів масової інформації.

Інтерв'ю – метод, у ході якого респондент відповідає на запитання інтерв'юера (людини, яка ставить запитання) в усній формі, а інтерв'юер фіксує відповіді. За способом проведення інтерв'ю може бути особистим (віч-на-віч), телефонним або проведеним за допомогою електронних засобів інформації. Залежно від того, наскільки інтерв'юер може вільно змінювати послідовність запитань та їх формулювання, інтерв'ю поділяють на неформалізоване (можлива зміна запитань та їх послідовності) і формалізоване (перелік дослідницьких запитань є чітко визначеним). Розрізняють два види інтерв'ю: глибинні (інтерв'юер дає можливість респонденту вільно висловлюватися на визначену тему) та структуровані (як правило, використовуються тестові запитання).

Фокус-група (фокусоване групове інтерв'ю) – якісний метод збору інформації, що передбачає створення цільової групи, яка протягом певного часу за попередньо розробленим сценарієм обговорює окреслену проблему.

Бесіда / структурована та цілеспрямована дискусія з дітьми та їхніми сім'ями – це найбільш поширений якісний метод збору інформації. Цей метод може бути ефективним за умови належного професійного рівня соціального працівника, який проводить оцінювання. Крім того, дискусії є суб'єктивними

за своїм характером, і тому часто виявляються упередженими. Проте деякі форми спілкування з дорослими, дітьми та їхніми сім'ями є цінними для здійснення оцінювання. Відрізняється від фокус-групи відсутністю чітких обмежень за кількістю учасників, часом та методикою проведення.

Мозковий штурм – метод, що використовується для пошуку шляхів розв'язання проблеми (ситуації), а не для власне збору даних. Але спостерігаючи за висловлюваннями учасників, фіксуючи їхні пропозиції, дослідник може з'ясувати інформацію, яку проблематично отримати іншими методами.

Спостереження – метод збору первинної інформації, що базується на спрямованому, систематичному, безпосередньому візуальному і слуховому сприйманні (відстежуванні) і реєстрації значущих із точки зору мети та завдань дослідження процесів, явищ, ситуацій, фактів, що можуть бути перевірені і проконтрольовані. Особливістю спостереження є те, що воно дозволяє фіксувати події, поведінку людини в момент їх здійснення.

Неформалізоване спостереження. Соціальний працівник (залучений фахівець) упродовж певного часу спостерігає за клієнтом, не контактуючи з ним. Результати спостереження занотовуються у довільній формі і є якісними показниками оцінки.

Структуроване (формалізоване) спостереження. Спостерігач занотовує результати спостереження у чітко визначені (затверджені) форми. Інформація про клієнта може також подаватися у числовому вимірі, комп'ютерній обробці і бути проаналізованою кількісними методами.

Включене спостереження. Соціальний працівник (залучений фахівець) не лише вступає у контакт із тими людьми, діяльність яких спостерігає, а й бере безпосередню участь у подіях, що відбуваються. Здебільшого результати викладаються в описовому вигляді, тому цей вид спостереження належить до якісних методів збору даних.

Тестування – метод, який передбачає виконання стандартизованих завдань, що дозволяють виміряти деякі психофізичні та особистісні характеристики, а

також знання, вміння, навички клієнта. Тестування відрізняється від опитування тим, що виявляє узагальнені уміння клієнта в різних сферах його життєдіяльності (навчальній, професійній, дозвільній тощо). Тестування спрямоване на те, щоб за результатами отриманих даних робити висновки щодо стану психіки людини, розвиненості її умінь, підготовленості до певної практичної діяльності, готовності до змін.

Важливу інформацію несуть стандартизовані оціночні тести, які, зазвичай, проводяться психологами, психіатрами або медичним персоналом, наприклад, методика дослідження особистості “дім-дерево-людина” Дж. Бука; тест Люшера; тест “Неіснуюча тварина”; методика дослідження “Незакінчене речення”; методика виміру рівня тривожності Тейлора; методика діагностики показників та форм агресії А. Басса та А. Дарки; методика виявлення акцентуацій характеру К. Леонгарда; методика діагностики схильності особистості до конфліктної поведінки К. Томаса тощо.

Таким чином, оцінювання виступає важливим компонентом стандартів надання соціальних послуг, які розвиваються в Україні. Його здійснення має бути систематичним і базуватися на комплексному підході.

2. Оцінка потреб як компонент процесу оцінювання.

Оцінка потреб клієнта як компонент процесу оцінювання проводиться з метою визначення необхідних видів соціальних послуг, соціальної допомоги, методів втручання, спрямованих на покращання ситуації в сім’ї або поведінки її членів. Тому оцінку потреб можна розглядати як:

- інструмент для надання якісних послуг;
- складову і першооснову ведення випадку;
- процес збору, узагальнення та аналізу інформації щодо клієнта.

Зокрема, як інструмент надання соціальних послуг оцінка потреб допомагає визначити:

- потреби дитини та здатність батьків їх задовольняти;
- складні життєві обставини, які клієнт не може подолати самостійно;

- межі втручання соціальних працівників;
- перелік необхідних послуг;
- коло спеціалістів для соціального супроводу сім'ї.

Таким чином,

оцінка потреб – це гнучкий процес збору, узагальнення та аналізу інформації щодо стану клієнта з метою визначення необхідних видів та обсягів послуг, їх впливу в ході подолання складних життєвих обставин, у яких він опинився.

При цьому потреби клієнта є предметом оцінки, а сам клієнт – її об'єктом.

Підхід до надання соціальних послуг на основі з'ясування індивідуальних потреб клієнта вимагає від практиків соціальної роботи визначати унікальні характеристики потреб кожної окремої особи й у відповідь на ці потреби розробляти індивідуальні, а не стереотипні заходи у межах узгодженої місцевої політики та наявних ресурсів.

Оцінка передбачає цілісне дослідження стану здоров'я клієнта, його соціального статусу, психологічного стану, особливостей функціонування його потреб, а також взаємодію і залучення до роботи тих, хто зможе здійснити вплив на життя клієнта, та вивчення взаємодії клієнт – оточення.

Якісно проведена оцінка дає більш повну інформацію для визначення цілей і завдань щодо:

- зміни поведінки клієнтів;
- досягнення більш значущих змін у стосунках, в умовах соціального оточення, знаннях, цінностях;
- розробки стратегії процесу втручання;
- здійснення процесу втручання;
- аналізу результатів впливу.

Принципами оцінки потреб є: комплексність; розуміння людини та її потреб у контексті її соціальних зв'язків і життя в громаді; проведення оцінки на ранньому етапі виникнення проблеми

або розвитку ситуації з метою запобігання їх погіршенню; активна участь клієнтів (дитини, дорослого, громади тощо) у процесі оцінки й прийняття

рішень тощо. Оцінка починається, як правило, після звернення клієнта або зацікавленої особи, організації, громади. Її можна охарактеризувати як експрес-оцінку, завданнями якої є:

- з'ясування основної інформації про клієнта, його проблеми та потреби, причини звернення;
- уточнення (в разі потреби) інформації про клієнта та його оточення в інших відомствах;
- заповнення форми, яка містить інформацію про клієнта, місце його проживання, склад сім'ї, стислий опис основної проблеми, організації/особи, які залучені до роботи;
- прийняття рішення щодо подальшої роботи з клієнтом чи переадресації звернення.

Обов'язком соціального працівника є проаналізувати звернення і здійснити підготовку до проведення початкової оцінки. При цьому стадія підготовки включає забезпечення ресурсів здійснення оцінки, а саме: хто може провести оцінку конкретного випадку, в які строки, де проводитиметься оцінка, які матеріали для цього необхідні тощо.

Етап початкової оцінки передбачає збір і аналіз первинної інформації, отриманої з різних джерел (люди, організації, установи, які працюють із дорослими та дітьми або співпрацювали з ними в минулому, а також представники громади, родичі, сусіди тощо). Предметом інформації можуть бути не тільки загальні дані про умови проживання, соціальний статус, матеріальні можливості клієнта, а й його знання, вміння, позиції, поведінка тощо. Однак важливо не покладатися цілковито на отриману інформацію, оскільки вона може бути застарілою або викладеною з суб'єктивної точки зору.

До питань початкової оцінки належать: значні події (позитивні – негативні) в житті клієнта; взаємостосунки клієнта з найближчим оточенням; прояви неадекватної поведінки тощо. Соціальний працівник з'ясовує:

- чи дитина, сім'я насправді потребують допомоги, соціального супроводу;

- чи є необхідність негайних дій;
- основні проблеми розвитку дитини, здатності батьків реагувати на них та інші фактори, що негативно впливають на дитину;
- які послуги необхідно надати клієнтам;
- чи необхідно проводити комплексну оцінку потреб дитини та її сім'ї.

Результатом початкової оцінки може бути:

- а) завершення роботи з клієнтом (якщо зміст його звернення не відповідає критеріям діяльності служби) або переадресація до іншої соціальної служби;
- б) термінове реагування на звернення і відкриття випадку (якщо, наприклад, є загроза життю дитини);
- в) ініціювання проведення комплексної оцінки (тобто прийняття рішення щодо відкриття випадку, здійснення соціального супроводу тощо).

Під час початкової оцінки соціальний працівник уважно вислуховує клієнта. Якщо людині потрібна лише порада, соціальний працівник надає відповідні рекомендації, що приводить до успішного завершення взаємин із клієнтом.

Якщо клієнт потребує лише переадресації, соціальний працівник допомагає йому усвідомити проблему і спрямовує (скеровує) до іншої служби, організації, фахівця. Для цього соціальний працівник і клієнт спільно визначають, куди краще звернутися.

У ході початкової оцінки потреб клієнта може з'ясуватися, що він уже на цьому етапі потребує представництва своїх інтересів. У такому разі соціальний працівник може виступити для клієнта у ролі посередника між іншими організаціями, установами, надавачами послуг. З метою сприяння клієнту у зборі певної інформації йому доведеться провести переговори з відповідними інстанціями, службами чи конкретними особами. У деяких випадках соціальні працівники самі домовляються про прийом людини в іншій установі, допомагають у налагодженні першого контакту, готують супроводжувальний лист.

Щоб полегшити процедуру звернення до іншої інстанції, соціальний працівник може:

- 1) надати клієнту повну письмову інформацію (назву, адресу, телефон установи, до якої краще звернутися; вказати ім'я спеціаліста, його посаду); пояснити, як туди дістатися (краще запропонувати план-карту); домовитися про візит клієнта;
- 2) якщо проблема складна або клієнт нездатний її викласти, записати її стисло. За проханням клієнта і потребою можна провести поведінкову репетицію (що і яким чином зробити).

Слід уникати фальшивих обіцянок щодо дій і можливостей іншого спеціаліста. Невиправдані очікування можуть розчарувати клієнта.

Доцільно попросити клієнта поінформувати соціального працівника про результати відвідування спеціаліста, до якого він був переадресований, або самому соціальному працівникові з часом зателефонувати у відповідну організацію і дізнатися про послуги, надані клієнту.

За потребою соціальний працівник, який здійснює початкову оцінку, може залучити фахівців інших установ, організацій до збору інформації; проконсультуватися із керівником підрозділу / супервізором щодо подальших дій тощо. Обов'язковою умовою початкової оцінки є її документування: заповнення відповідних форм, ведення журналу звернень тощо.

Виявлення під час початкової оцінки порушень чи відхилень у будь-якій із сфер потреб людини, необхідних для її гармонійного розвитку, є сигналом соціальному працівникові ініціювати проведення комплексної оцінки та надання клієнту необхідних соціальних послуг. Прикладами таких фактів, наприклад, можуть бути:

- дитина виявляє ознаки девіантної поведінки;
- батьки нездатні повною мірою забезпечувати деякі аспекти здоров'я та розвитку дитини;
- дитина нерегулярно відвідує школу;

- прийняті правила виховання в сім'ї непослідовні, але розвиток і стан дитини не погіршується тощо.

При цьому оцінка потреб має зосереджуватися на сильних сторонах та потребах особи, сім'ї, громади, оскільки тільки такий підхід сприяє досягненню позитивних результатів як в оцінці, так і в плануванні й проведенні подальшої роботи.

Передумовою комплексної оцінки є її планування, а саме: проведення аналізу можливостей участі відповідних фахівців і організацій у здійсненні оцінки і подальшої індивідуальної роботи з клієнтом; відбір доцільних методів оцінки; складання, обговорення та затвердження ходу та графіку оцінки; обговорення з сім'єю та дитиною завдань та процедури комплексної оцінки.

Перед плануванням комплексної оцінки соціальний працівник має усвідомити:

- для чого потрібно здійснювати комплексну оцінку;
- про що він хоче дізнатися у результаті комплексної оцінки;
- яку інформацію необхідно збирати;
- як вона збиратиметься (метод);
- яким є ступінь імовірності, що вибраний метод сприятиме забезпеченню необхідної інформації тощо.

Плануючи комплексну оцінку, необхідно пам'ятати: її процедура має бути необтяжливою для клієнта і якісною, щоб запобігти повторним оцінкам.

Предметом комплексної оцінки є: склад сім'ї клієнта та її демографічні характеристики; основні події або кризи в історії сім'ї (розлучення, смерть, безробіття, міграція тощо); культурний та соціально-економічний статус сім'ї; сімейне функціонування і механізми розв'язання проблем; важливі події, що відбулися в період народження дитини, і основні етапи її розвитку; проблеми дитини, пов'язані з її здоров'ям (госпіталізація); особливості навчання дитини; сучасне освітнє середовище дитини; порушення прав дитини або сім'ї; адаптивна поведінка дитини та її соціальні контакти і взаємодія з іншими

людьми; ресурси, що доступні сім'ї, тощо.

Після збору інформації, отриманої з різних джерел, проводиться аналіз сильних і слабких сторін клієнта, визначається ключова проблема, причини складних життєвих обставин, у яких опинився клієнт. Саме це дає змогу розробити детальні рекомендації щодо планування подальших дій, стратегії втручання, ведення випадку, визначення пакета соціальних послуг, необхідних для підтримки клієнта.

Існують певні стандарти проведення якісної оцінки потреб, а саме:

- кожний клієнт, який звертається до соціальної служби, має право на початкову оцінку;
- на реалізацію права проведення оцінки не мають впливати вік особи, її стать, рівень освіти, культури, функціональні обмеження тощо;
- людина, щодо якої здійснюється оцінка, має право на власний погляд стосовно ситуації, складних життєвих обставин, в яких вона опинилась, що потрібно враховувати в роботі з нею;
- клієнти мають право на доступ до інформації про себе, бути вільними від примушення, а також припинити участь у процесі оцінки;
- всі організації, служби (як урядові, так і неурядові), що надають соціальні послуги, повинні мати єдині переконання щодо мети, завдань, методів оцінки та використовувати стандартні форми для її здійснення;
- усі соціальні працівники, які проводять оцінку, мають пройти відповідну підготовку та регулярно підвищувати професійну кваліфікацію;
- оцінювання і саму оцінку потреб проводить мультидисциплінарна команда, до складу якої входять фахівці зацікавлених організацій, установ, закладів.

До стандартів ефективної оцінки належить також необхідність дотримання спеціалістами етичних норм, головними з яких є: отримання згоди від клієнтів на збір інформації; відсутність у спеціаліста, який здійснює оцінку, конфлікту інтересів; дотримання конфіденційності.

Професіонали, залучені до процесу оцінки, мають знати про те, що необхідно

забезпечувати конфіденційність отриманої інформації. Її не можна повідомляти третій стороні, за винятком тих випадків, коли батьки дитини / опікуни надають письмовий дозвіл на розголошення інформації або у разі виникнення таких обставин, коли нерозголошення даної інформації може зашкодити особі.

Під час проведення оцінки необхідно:

- враховувати прив'язаність усіх типів оцінки до реалій соціальної роботи, надання соціальних послуг;
- співвідносити потреби клієнта та можливості організації, служби;
- налагоджувати взаєморозуміння і взаємодію між тими, хто здійснюють оцінку, і надавачами послуг.

Оцінка є ефективною, якщо вона сприяє позитивним змінам у життєдіяльності дітей, сімей і громади. Результати як оцінювання, так і оцінки можуть впливати на формування державної соціальної політики на різних рівнях:

- на рівні громади – для визначення ресурсів громади, потенціалу найближчого оточення клієнта, створення чи відновлення його можливостей;
- на місцевому рівні – для розробки місцевих (регіональних) програм соціального спрямування;
- на національному рівні – для розробки цільових національних програм із соціальної роботи, надання соціальних послуг клієнтам.

З метою поліпшення стану клієнтів, які опинилися у складних життєвих обставинах, результати оцінки потреб мають інтерпретуватися та доводитися до відома представників органів місцевого самоврядування, місцевої виконавчої влади, державних закладів і неурядових організацій