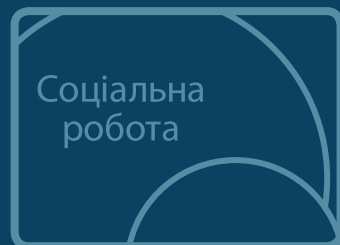
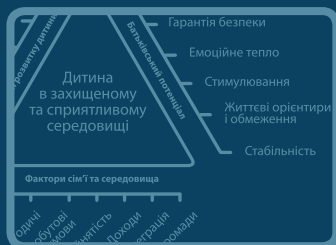
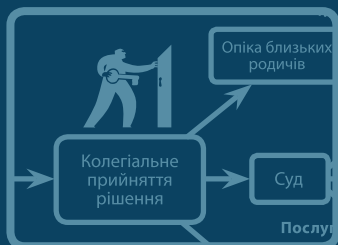
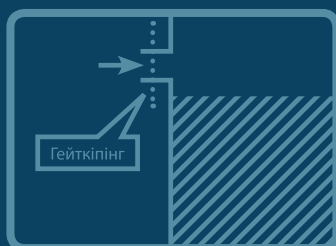
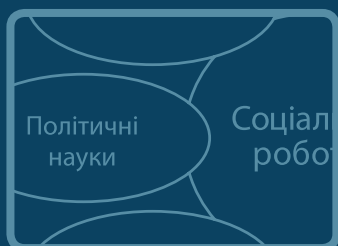


# СІМЕЙНО ОРІЄНТОВАНА СОЦІАЛЬНА РОБОТА



[ ПРАКТИЧНІ АСПЕКТИ ]

# СІМЕЙНО ОРІЄНТОВАНА СОЦІАЛЬНА РОБОТА: ПРАКТИЧНІ АСПЕКТИ

Конспект лекцій

За загальною редакцією  
В. О. Кузьмінського та С. С. Лукашова

Київ  
Молодь  
2010

УДК 316  
ББК 60.5  
С 37

*Автори-упорядники:*

**Кузьмінський В. О.**, кандидат економічних наук  
**Лукашов С. С.**

*Рецензенти:*

**Зверєва І. Д.**, доктор педагогічних наук, професор  
**Ярошенко А. О.**, доктор філософських наук, професор

Посібник «Сімейно орієнтована соціальна робота: практичні аспекти» підготовлено та видано у рамках таких проектів:



Проект «Попередження вилучення дітей із сімейного середовища шляхом впровадження механізму гейткіпінгу в Україні», що впроваджується Представництвом благодійної організації «Кожній дитині» в Україні та фінансується Фондом Геральда і Генрієти Рауенхорст.  
[www.everychild.org.ua](http://www.everychild.org.ua)



Проект ЄС «Посилення ролі громадянського суспільства у захисті прав дітей», що впроваджується Ресурсним центром ГУРТ у партнерстві з Молодіжним інформаційним центром «Media-M».  
<http://dity.gurt.org.ua>

Думки, висловлені в посібнику, належать авторам-упорядникам, за винятком тих, на які є посилання, і не обов'язково відображають офіційну позицію Європейського Союзу.

Рекомендовано до друку вченою радою Інституту соціальної роботи та управління Національного педагогічного університету імені М. П. Драгоманова (Протокол №10 від 23 червня 2010 р.).

**Сімейно орієнтована соціальна робота: практичні аспекти.** Конспект лекцій / За заг. редакцією В. О. Кузьмінського, С. С. Лукашова — К.: Молодь, 2010. — 128 с.  
ISBN 978-966-7615-87-4

У посібнику розглянуто основні практичні аспекти сімейно орієнтованої соціальної роботи. Викладено основні технологічні аспекти, інструменти та методи здійснення практичної соціальної роботи з сім'ями з дітьми, які потрапили у складні життєві обставини. Видання адресоване практикам соціальної сфери, студентам вищих навчальних закладів, які навчаються за спеціальностями «Соціальна робота», «Соціальна педагогіка», викладачам вищих навчальних закладів.

УДК 316  
ББК 60.5

ISBN 978-966-7615-87-4

© «Кожній дитині», 2010  
© Європейський Союз, 2010

---

---

Передмова	4
-----------	---

## Розділ I

---

---

**ЗАГАЛЬНІ ЗАСАДИ РОЗВИТКУ СОЦІАЛЬНОЇ РОБОТИ**

1.1. Становлення соціальної роботи як практичної діяльності	9
1.2. Концепція соціальної роботи як науки	14
1.3. Базові теорії і методи соціальної роботи	21
1.4. Етика соціальної роботи	27
1.5. Рівні компетентності соціального працівника	34

## Розділ II

---

---

**ТЕХНОЛОГІЇ СІМЕЙНО ОРІЄНТОВАНОЇ СОЦІАЛЬНОЇ РОБОТИ В ГРОМАДІ**

2.1. Ведення справи клієнта (кейс-менеджмент)	49
2.2. Гейткіпінг — система попередження потрапляння дітей до інтернатних закладів	63
2.3. Оцінка потреб дитини та її сім'ї	73
2.4. Зниження рівня бідності методами соціальної роботи	83
2.5. Школа як основа підтримки сім'ї	88
Перелік використаних джерел	93
Словник	97
Додаток 1. Форма звернення/направлення і збору первинної інформації	103
Додаток 2. Початкова оцінка потреб дитини та її сім'ї	109
Додаток 3. Індивідуальний план соціального супроводу дитини та її сім'ї	121

---

---

## ПЕРЕДМОВА

Політичні та економічні трансформації в Україні протягом останніх десятиліть загострили проблеми життєдіяльності населення, викрили нові суспільні протиріччя. Принципові зміни підходів до формування і реалізації соціальної політики держави, які сталися в Україні останнім часом, зумовили виникнення нових проблем, яких до того не існувало в тоталітарному суспільстві. Передусім це стосується відносно нової для країни сфери діяльності — соціальної роботи, яка сьогодні існує в триєдності, виконуючи одночасно функції самостійної галузі суспільних наук, навчальної дисципліни на рівні вищої школи та практичної професії, включеної в систему державного регулювання легалізованих професій і робіт.

Соціальна робота як професія перш за все спрямована на подолання негативних явищ на рівні сім'ї та громади, а тому має бути практичною і сімейно орієнтованою. Соціальні працівники-практики мають бути спроможними не лише сприяти вирішенню побутових сімейних проблем, але й зміцнювати внутрішній потенціал сім'ї для виконання нею головної функції — виховання дітей. Саме тому всі дії соціального працівника щодо роботи з сім'ями, які потрапили у складні життєві ситуації, мають спрямовуватися на відновлення цієї функції і проводитися в інтересах дітей.

Слід відзначити, що серед різноманіття сучасної літератури із соціальної роботи та соціальної педагогіки відчувається брак методичних посібників для соціальних працівників-практиків, де простою і доступною мовою викладено теоретичне підґрунтя соціальної роботи, наведено методи та практичні поради щодо надання соціальних послуг сім'ям з дітьми.

Саме на заповнення цієї прогалини спрямоване це видання, підготовлене на основі практичного досвіду соціальної роботи із сім'ями з дітьми в рамках проекту «Попередження вилучення дітей із сімейного середовища шляхом впровадження механізму гейткіпінгу в Україні» за фінансової підтримки Фонду Геральда і Генрієти Рауенхорст.

Посібник підготовлено у формі конспекту лекцій на основі літератури, вичерпний перелік якої додається, та власних матеріалів, які протягом багатьох років використовувалися для проведення тренінгів і семінарів для соціальних працівників-практиків .

Першу частину посібника присвячено теоретичним аспектам соціальної роботи, які викладені максимально спрощено для практиків з організацій громадянського суспільства, які безпосередньо здійснюють соціальну роботу на практиці і мають розуміти витоки та підґрунтя цієї професії.

Друга частина посібника знайомить із сучасними методами соціальної роботи, апробованими на практиці роботи із сім'ями з дітьми, які потрапили у складні життєві обставини.

Сподіваємося, що це видання буде корисне усім соціальним працівникам-практикам. Робота містить вправи і завдання, а тому стане у нагоді студентам вищих навчальних закладів, які вивчають соціальну роботу та соціальну педагогіку, та викладачам.



---

---

**РОЗДІЛ I**

**ЗАГАЛЬНІ ЗАСАДИ  
РОЗВИТКУ  
СОЦІАЛЬНОЇ  
РОБОТИ**





---

## 1.1. СТАНОВЛЕННЯ СОЦІАЛЬНОЇ РОБОТИ ЯК ПРАКТИЧНОЇ ДІЯЛЬНОСТІ

«Як виникла соціальна робота?»

Взаємодопомога є важливим фактором виживання будь-яких співтовариств. За законами природи **альтруїсти** — індивіди, які надають допомогу іншим членам групи навіть на шкоду власним інтересам, існують у будь-якій групі тварин чи людей. Хоча їх мало (близько 5% від популяції), вони необхідні для виживання співтовариства в цілому. Наприклад, через вузько-особистісні інтереси не вигідно допомагати старій людині чи чужій дитині, але це необхідно в інтересах групи в цілому (похила людина зберігає корисний досвід, а дитина, коли виросте, здобуде ресурси). Крім того, існує кореляція (взаємозв'язок) між альтруїстичними та дослідницькими схильностями: саме альтруїсти зазвичай відкривають нові, корисні для групи, місця проживання та способи поведінки.

Згідно із сучасними дослідженнями, на альтруїстичну поведінку впливають **біологічні фактори**: успадковані інстинкти, гормональні процеси в організмі та **соціально-психологічні фактори**: моральні уявлення даного суспільства, його суспільно-політична структура.

Наприклад:

- **гормональні процеси**: в стані зтяжненого стресу людина значно менш альтруїстична, ніж в стані благополуччя; в стані закоханості вона відчуватиме сплеск альтруїзму і т.п.
- **інстинкти**: бажання допомогти малюку закладено в нашу поведінку на рівні інстинкту — нам подобаються будь-які малюки (і здорові, і хворі, і навіть дитинчата тварин), ми здалеку чуємо малюка і т.д.
- **мораль**: якщо в суспільстві домінує релігія, що налаштовує віруючих допомагати один одному, альтруїзм буде більш розповсюджений; якщо людина виховувалася в сім'ї і бачила сімейну взаємодопомогу,

вона буде більш альтруїстичною ніж та, яка виховувалася не в сім'ї; якщо добровільна допомога висміюється і вважається наївністю — вона буде зустрічатися рідше і т.п.

- **структури:** якщо відкриваються навчальні заклади з підготовки професіоналів відповідних професій, якщо держава виділяє на органи соціальної допомоги більше ресурсів — то альтруїсти будуть проявлятися частіше і будуть більш активними в наданні допомоги і т.д.

Розуміючи вплив різних факторів, ми можемо поступово розповсюджувати і посилювати **альтруїстичну поведінку** серед людей, які нас оточують.

Історично, у суспільстві на ранній стадії розвитку, взаємодопомога здійснювалася на особистісній основі між родичами та сусідами. Недієздатних людей обслуговували їхні родичі. Пізніше розвиваються більш **загальні** механізми благодійності, що охоплюють не лише родичів, а й усе плем'я чи поселення — збір та розподіл продуктів, багаті люди влаштовували громадські бенкети для бідних і т.п. Починаючи з середньовічного періоду, координацію взаємодопомоги на себе взяли релігійні заклади: при мечетях збиралися пожертви, при монастирях створювалися притулки і т.п.



Які існуючі в суспільстві традиційні форми взаємодопомоги вразливим членам громади Ви знаєте?

Соціальна допомога зазвичай не була професійною — люди займалися нею час від часу, у доповнення до своїх буденних справ і обов'язків. Однак у XVIII-XX століттях в Європі починають формуватися перші **професійні інституції соціальної допомоги:** в основному це притулки (для дітей-сиріт, для інвалідів воєн, для самотніх старців).

У цей час бурхливого розвитку індустрії в Західній Європі і, в першу чергу, у Великій Британії почав формуватися міський промисловий спосіб життя, який зараз переважає на всій планеті. Величезні маси людей опинилися вирваними зі звичного сільського громадського устрою життя; позбавлялися традиційних форм взаємодопомоги у громаді і стикалися зі специфічними труднощами, що часто посилювалися.

З якими труднощами стикаються сім'ї сільських жителів, які переїхали в міста? Чи схожа їхня ситуація на ситуацію сучасних робітників-мігрантів?



Функцію надання допомоги тим, хто її потребує, та вразливим групам населення в індустріальному суспільстві поступово стали брати на себе спеціально направлені на цю роботу працівники; почали виникати професійні форми допомоги: школи на фабриках для дітей працівників, центри збору та розподілу пожертв для бідних, притулки для інвалідів і т. д. В основному такі заклади фінансувалися приватними жертводавцями, а вели роботу активісти-самоуки.

Основна увага приділялася проблемам бідності та сирітства. Найважливішою рушійною силою для людей, які займалися благодійністю, були їхні почуття **морального обов'язку** та прагнення робити добро, що виникають, зазвичай, з віри в безсмертя душі. Акцент робився на людину, яка творить добро, а її внесок вимірювався величиною та довготривалістю допомоги, що надавалася. Головною ідейною тезою було: «**Допомога людям, які мають потребу — це обов'язок забезпечених членів суспільства**». Поступово добровільна діяльність стала глибше осмислюватися, описуватися та набувати рис професії і науки, яку з часом стали називати «**соціальна робота**». Наприклад, в 1869 році у Британії було засновано одну з перших організацій соціальної роботи — Товариство Благодійних Організацій (Charity Organisation Society), співробітники якої почали розробляти та описувати специфічні способи й процедури надання допомоги клієнтам, обліку, аналізу і т. д. Пізніше почали виникати перші курси і факультети професійної підготовки соціальних працівників: 1898 р. — Нью-Йорк, 1899 р. — Амстердам, 1908р. — Берлін.

Історично соціальною роботою займалися, в першу чергу, громадські організації; пізніше, у 1910-1920-ті рр., почали виникати державні організації та **служби соціальної роботи**. Поступово отримали своє розповсюдження перші системи пенсійного забезпечення (Німеччина, 1889 — на основі особистих внесків; Данія, 1881; Нова Зеландія, 1898 — на основі державних податків).

До 1960-х рр. основною формою допомоги людям, які її потребували, та вразливим групам населення були **притулки-інтернати** (сирітські притулки при фабриках, робітничі будинки для робітників), сімейні гуртожит-

ки, психіатричні інтернати — практично без лікування, просто утримання. Крім того, існували різноманітні **служби та організації**, які допомагали клієнтам через відвідування на дому й організовували взаємодопомогу в рамках сусідської громади (церковного приходу).

Починаючи з 1960-х рр. на Заході виникла громадська дискусія про інтернатні форми соціального забезпечення, в результаті якої задля підвищення гуманності й ефективності соціальної роботи почалася широка реформа, так звана «**деінституалізація**», мета якої полягала в переході від інтернатних до суспільних форм соціальної допомоги. В результаті цього з 1980-х рр. основними методами та формами соціальної роботи на Заході стали різноманітні мережі підтримки клієнтів за місцем їх проживання — громадські центри підтримки, відвідування на дому. Змінилася й основна ідейна теза соціальної роботи: «**Соціальні послуги, що забезпечують гідну якість життя — невід’ємне право кожного громадянина**». В соціальній роботі центральною фігурою став клієнт, а мета надання послуг відтоді завжди полягає в тому, щоб повернути клієнту здатність діяти **самостійно**, що і вважається основним критерієм професійного успіху. Важливе місце в соціальній роботі зайняли ринкові відносини: багато соціальних служб та закладів продають свої послуги клієнтам, державі та муніципалітетам. В інструментарії соціальної роботи з’явилися нові методи, в тому числі адвокація, чи представництво інтересів — пропаганда з метою зміни суспільних звичок та законодавства в інтересах тих чи інших груп клієнтів (табл. 1).

	<b>Традиційна соціальна робота (до 1960-х рр.)</b>	<b>Сучасна соціальна робота (після 1960-х рр.)</b>
Ідеологія	Допомога тим, хто її потребує, є морально-релігійним обов’язком	Соціальні послуги — це право кожного громадянина
Організаційна форма	Робота з клієнтом в інституції (інтернаті)	Робота за місцем проживання клієнта
Вимоги до співробітника	Бути богобоязною людиною	Бути підготовленим професіоналом
Критерій успіху	Клієнт не створює суспільних проблем	Клієнт досяг самостійності, власноруч справляється зі своїми проблемами

Табл. 1. Традиційні та сучасні підходи до соціальної роботи

На території СРСР з 1920-х рр. громадські та релігійні організації були витіснені зі сфери соціальної допомоги, і було встановлено повну державну монополію. З одного боку, державна система забезпечувала достатній рівень благополуччя людей, а з іншого боку, клієнти не мали можливості соціальної інтеграції, ізолювалися від суспільства; часто їхнє існування взагалі замовчувалося. Вразливі верстви населення забезпечувалися або пенсійними виплатами, або утримувалися в інтернатах. До багатьох потенційних клієнтів (неповнолітні правопорушники, люди з психіатричними діагнозами, біженці) почали застосовуватися методи не соціальної роботи, а карально-адміністративні методи (голодомор, депортації народів).

У 1990-х рр. суспільно-економічна ситуація у пострадянських суспільствах різко змінилася, що негативно вплинуло на систему соціального забезпечення. У зв'язку з цим виникла гостра необхідність створення нових форм роботи і нових видів установ. Соціального забезпечення стало недостатньо; виникла необхідність розширити його методологію та організаційну структуру, врахувавши міжнародний досвід роботи з такими проблемами.

### **Назвіть фактори, які вплинули на кризу системи соціального захисту, виходячи з Вашого особистого досвіду.**

Наприклад:

- виникли нові види соціальних проблем, для роботи з якими система не мала ні структур, ні методів (наприклад, вуличні та працюючі діти, біженці, безробітні, трудові мігранти);
- скоротилося фінансування системи;
- змінилося суспільство, і система соціального захисту перестала йому відповідати (наприклад, раніше випускник інтернату після виходу із закладу перебував під наглядом (комсомол, профком і т.д.), зараз він залишається один; раніше людина похилого віку мала потребу лише в пенсії, а зараз — ще й в економічно-правовому консультуванні і т.д.)

---

## 1.2.

# КОНЦЕПЦІЯ СОЦІАЛЬНОЇ РОБОТИ ЯК НАУКИ

«Що ми робимо?»

«Як ми це робимо?»

Соціальна робота спершу розвивалася винятково як практична діяльність, але коли було накопичено масив досвіду та знань, спеціалісти почали замислюватися над тим, «що ми робимо» і «як ми це робимо»: узагальнювати та структурувати свій досвід, виводити основні закономірності своєї роботи, формулювати специфічний понятійний апарат. Поступово соціальна робота завоювала собі місце серед соціально-гуманітарних наук. Це між-дисциплінарна прикладна галузь знань, що спирається, в першу чергу, на соціологію, але поєднує в собі і застосовує на практиці елементи інших наук: психології, соціальної медицини (насамперед, соціальної психіатрії), соціальної філософії, соціальної педагогіки, теорії управління, економіки, культурної антропології (науки про розвиток людських суспільств та їх культури). Див. рис. 1.



Рис. 1. Місце соціальної роботи серед соціально-гуманітарних наук

Варто зауважити, що досі тривають суперечки про те, чи є соціальна робота окремою наукою, що є її об'єктом та предметом, яким є її категоріальний та дослідницький апарат, тощо.

Найбільш поширеним розумінням об'єкту та предмету соціальної роботи є:

**Об'єктом** соціальної роботи як науки є соціальні групи, які за тих чи інших причин не можуть самостійно функціонувати в суспільстві.

**Предметом** соціальної роботи як науки є соціальні причини, що викликають дисфункціональність соціальних груп, зв'язки між такими групами й більшістю суспільства.

**Мета** соціальної роботи як науки — зрозуміти ці фактори й навчитися ними керувати з метою відновлення функціональності соціальних груп.

Соціальна робота як наука прагне досягнути більш широкі соціальні процеси, що призводять до дисфункціональності. Вона розглядає індивіда не окремо (цим займаються медицина та психологія), а в першу чергу як члена тієї чи іншої соціальної групи.

Соціальна робота, в першу чергу, розглядається як професійна діяльність.

**Соціальна робота як професія** прагне здійснювати соціальні зміни та вирішувати проблеми у міжлюдських стосунках, сприяє досягненню людьми сили та свободи для покращення їхнього благополуччя. Спираючись на наукові свідчення про людську поведінку і соціальні системи, соціальна робота впливає там, де люди взаємодіють з оточуючим середовищем. Основи соціальної роботи — це принципи прав людини й соціальної справедливості.

*Міжнародна Федерація Соціальних Працівників*

Професійна соціальна робота спрямована на різноманітні й комплексні стосунки між людиною та оточуючим середовищем. Її завдання полягає в тому, щоб дати людям можливість повністю розвинути їхній потенціал, зба-



гатити життя і попередити дисфункції. Професійні соціальні працівники вирішують проблеми і досягають змін в житті окремих людей, сімей, і громад.

Професійна соціальна робота є сукупністю **цінностей**, **теорії** та **практики**.

**Цінності.** Соціальна робота заснована на гуманітарних та демократичних ідеалах. В її основі лежить гідність та рівність усіх людей. Професійна соціальна робота зосереджена на задоволенні людських потреб та розвитку потенціалу людини. Права людини та соціальна справедливість є мотивацією професійної соціальної діяльності. Професійна соціальна робота спрямована на зменшення рівня бідності, підтримку вразливих категорій людей і їхню соціальну інтеграцію. Цінності соціальної роботи викладені в міжнародному «Етичному кодексі соціального працівника».

**Теорія.** Методи професійної соціальної роботи ґрунтуються на системних знаннях інших наук, дослідженнях та практиці. Професійна соціальна робота спирається на науки про людський розвиток, поведінкові науки та соціологію, щоб аналізувати складні ситуації й полегшувати індивідуальні, організаційні, соціальні й культурні зміни.

**Практика.** Професійна соціальна робота націлена на усунення існуючих в суспільстві бар'єрів, нерівності та несправедливості. Соціальна робота застосовує різноманітні вміння, техніки і види діяльності, фокусуючи їх на людині та оточуючому її середовищі. Види професійного впливу соціального працівника на клієнта варіюються від суто професійних психо-соціальних процесів до участі в соціальній політиці, плануванні та розвитку.

**Основними видами впливу соціального працівника** є: консультування, клінічна соціальна робота, групова робота, соціально-педагогічна робота, сімейне консультування та сімейна терапія, а також допомога людям в отриманні послуг і ресурсів від місцевої громади.

**Іншими видами впливу** можна також вважати: координацію роботи різноманітних організацій, активізацію громад, залучення до соціальної та політичної діяльності з метою впливу на соціальну політику й економічний розвиток.

Цілісний фокус соціальної роботи універсальний, але **пріоритети соціальної роботи** варіюються в різних країнах і в різні періоди в залежності від культурних, історичних та соціально-економічних умов.

Уявіть, що Ви хочете пояснити простими словами, чим Ви займаєтесь як соціальний працівник, але якомога повніше. Для цього спробуйте стиснути вищевказане визначення до одного короткого речення, при цьому намагайтеся зберегти найважливіше.

**Вправа**

Соціальна робота як професія — це діяльність з відновлення соціального функціонування (індивіда й групи). А що таке соціальне функціонування? Це, у першу чергу, взаємодія, зв'язки між людиною/групою та іншими людьми в оточуючому людину/групу суспільстві. Яку б вразливу групу населення не розглядали, як правило, основною причиною її проблем є виключеність із суспільства та розрив зв'язків.

**Сформулюйте методом мозкового штурму можливі категорії клієнтів соціальної роботи.**

Наприклад:

- самотні люди похилого віку;
- люди з особливими потребами (інваліди);
- люди, які перебувають у конфлікті з законом, які мають потребу в ресоціалізації;
- діти-сироти або діти, позбавлені батьківського піклування;
- особи, які постраждали від насильства, і т.д.

**Вправа**

Кризова ситуація, яка порушує функціонування групи/індивіда, може статися з кожним. Тому клієнтом соціальної роботи може стати будь-яка людина, у тому числі й соціально благополучна. І навпаки — людина у складній життєвій ситуації може знайти способи успішно функціонувати і вийти зі стану кризи.

### Ситуації

1. У благополучній сім'ї мати лягає на півроку до лікарні для збереження вагітності, а батько мусить працювати і не може доглядати за дітьми. Сім'я потрапила у складні життєві обставини. Вихід з цієї ситуації потребує допомоги дитячої соціальної служби.
2. Інвалід на візку займається гирьовим спортом з друзями, оволодів професією чоботаря, добре заробляє.

Щоб зрозуміти, чи є людина клієнтом соціальної служби, потрібно не механічно враховувати відповідність ситуації, у якій опинилася людина, тим чи іншим параметрам, а її нездатність самостійно функціонувати в суспільстві. Мета соціальної роботи — відновити цю здатність.

Люди похилого віку не завжди є клієнтами соціальної роботи, якщо вони живуть у своїй сім'ї і громаді й отримують ресурси та підтримку звідти. Проте самотні люди, позбавлені зв'язків, потребують втручання з боку соціальних працівників. Діти, які працюють на ринках замість відвідування школи, потребують втручання, оскільки у майбутньому їм загрожує ізоляція та маргіналізація (витіснення «на узбіччя суспільства») — адже освіта є одним з головних елементів, що об'єднують суспільство.

Соціальна робота часто спрямована на те, щоб полегшити людям повсякденне життя в умовах особистої та/або сімейної кризи, а також, за можливості, кардинально вирішити їхні проблеми. Соціальна робота також є важливою сполучною ланкою між людьми, яким потрібно допомогти, і державним апаратом.

До основних **цілей соціальної роботи** можна віднести:

- підвищення ступеню самостійності клієнтів, їх здатності контролювати своє життя та більш ефективно вирішувати проблеми, що виникають;
- адаптацію чи реадaptaцію людей в суспільстві, відновлення їхніх соціальних зв'язків;
- створення умов, в яких клієнти можуть максимально проявити свої можливості;

- створення умов, за яких клієнти можуть реалізувати свої права, передбачені законодавством;
- створення умов, за яких людина, незважаючи на фізичні вади, душевний зрив чи життєву кризу, може жити, зберігаючи відчуття власної гідності та поваги до себе з боку оточуючих;
- і як кінцева мета — досягнення такого результату, коли необхідність в допомозі соціального працівника у клієнта зникне.

Для досягнення цієї мети соціальна робота здійснюється на **трьох рівнях**:

- **макрорівень** — розробка національної та регіональної соціальної політики;
- **мезорівень** (середній рівень) — розробка місцевих соціальних програм, створення служб та установ соціальної допомоги;
- **мікрорівень**, або прикладний рівень — безпосередня (індивідуальна чи групова) соціальна робота з клієнтами.

Традиційно в Україні у законодавчому полі широко вживається термін «**соціальний захист**». Поняття «соціальний захист» та «соціальна робота» є близькими за змістом, але не тотожними за значенням.

**NB**

Як відрізняються між собою поняття «соціальний захист» та «соціальна робота» за суб'єктом діяльності? За основними методами? За місцем здійснення? За типом контакту з клієнтом? За роллю клієнта в процесі?

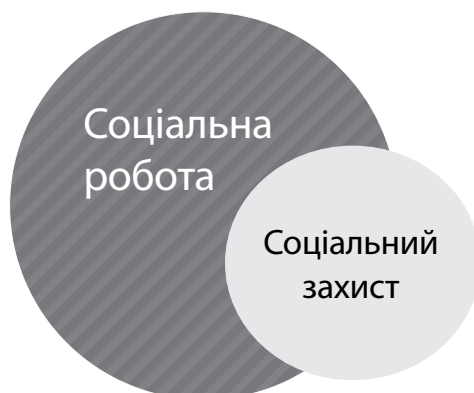


Рис. 2. Співвідношення соціальної роботи і соціального захисту

	Соціальний захист	Соціальна робота
Суб'єкт (хто здійснює?)	Держава	Держава, громадські, релігійні, комерційні організації
На кого націлена?	Люди, хронічно не здатні забезпечити свою життєдіяльність (інваліди, люди похилого віку, самотні)	Люди, які потрапили у кризові ситуації
У чому полягає допомога?	Забезпечення виживання (пенсії, утримання в притулках)	Допомога в досягненні незалежності (інтеграція клієнта в суспільство)
Де в основному відбувається робота?	В установах	В середовищі, де проживає клієнт
Як в основному відбувається контакт клієнта з соціальним працівником?	Опосередковано (через документацію)	Безпосередньо
Роль клієнта	Пасивна (просто отримує допомогу)	Активна. Мета роботи — змінити поведінку клієнта, забезпечити самостійність клієнта

Табл. 2. Порівняння соціального захисту та соціальної роботи

Як видно з рис. 2 та табл. 2, соціальна робота — більш широке поняття. Якщо **соціальний захист** — це інструмент державної політики (система гарантованих державою постійних та (чи) довготривалих економічних, соціальних і правових заходів, що забезпечують людям з інвалідністю чи людям похилого віку умови для подолання, заміщення (компенсації) обмежень життєдіяльності, то **соціальна робота** є й інструментом соціальної політики, і наукою, і професією.

---

---

## 1.3.

# БАЗОВІ ТЕОРІЇ І МЕТОДИ СОЦІАЛЬНОЇ РОБОТИ

«У чому полягають причини соціальних проблем?»

Будь-якій дії передують теоретичне усвідомлення проблеми. Залежно від розуміння причин соціальних проблем вживаються відповідні дії для їх подолання. Наприклад, якщо основна причина соціального неблагополуччя — бідність, то способом її подолання буде матеріальна підтримка об'єктів соціальної роботи. Якщо справа у недисциплінованості клієнтів, застосовуються заходи контролю і примусу. У випадку, коли основна проблема соціального неблагополуччя криється в особистісних психічних відхиленнях, для вирішення проблем використовують методи медико-психологічної терапії. Навіть якщо ми надто не замислюємося над теоретичними міркуваннями — тим не менш, кожен з нас приймає професійні рішення, виходячи з особистих теоретичних знань і переконань. То ж важливо їх усвідомлювати та розуміти.

У соціальних науках існують десятки теорій, що по-різному пояснюють суспільні процеси. В узагальненому вигляді їх можна звести до **трьох парадигм**: структурно-функціональної, соціально-конфліктної та символіко-інтераціоналістської, які розглянуті у табл. 3:

Кожна парадигма охоплює певний набір теорій, які мають свої методи досліджень і характеризуються набором конкретних прийомів та інструментів. Взаємозв'язок парадигми, теорії, методів і прийомів зображено на рис. 3.

Процес здійснення соціальної роботи ґрунтується на таких **теоріях**:

- психодинамічні (психоаналітичні) теорії;
- теорії кризового втручання і цільової роботи;
- біхевіористичні (поведінкові) теорії;
- когнітивні теорії (теорії способів пізнання);
- системні теорії;
- соціально-психологічні теорії;
- теорії адвокації й активізації (пропаганди прав і повноважень клієнтів);
- радикальні теорії (боротьба за права);
- антидискримінаційні теорії.

Назва парадигми*	Образ суспільства згідно з цією парадигмою	Ключові питання
Структурно-функціональна	Система взаємопов'язаних частин, відносно стабільна, оскільки заснована на розповсюдженій думці про те, що є морально бажаним; кожна частина має свою функцію ( <i>аналіз на макрорівні</i> )	Як суспільство інтегровано? З яких частин складається? Як ці частини співвідносяться? Як кожна частина впливає на все суспільство?
Соціально-конфліктна	Система, заснована на соціальній нерівності. Кожна частина суспільства дає певним людям більше переваг ніж іншим. Соціальна нерівність призводить до конфліктів, які, в свою чергу, призводять до змін ( <i>аналіз на макрорівні</i> )	Як суспільство поділено? В чому проявляється нерівність? Як деякі члени суспільства захищають свої привілеї? Як інші частини суспільства намагаються змінити статус-кво?
Символіко-інтеракціоністська	Постійний процес соціальної взаємодії в специфічних умовах, заснований на символічному спілкуванні. Соціальна реальність залежить від того, як її сприймає індивід ( <i>аналіз на мікрорівні</i> )	Як люди відчують, переживають суспільство? Як індивіди взаємодіють, щоб створювати, підтримувати і змінювати соціальні структури? Як деякі індивіди формують реальність, що сприймається іншими?

Табл. 3. Основні парадигми соціальної роботи

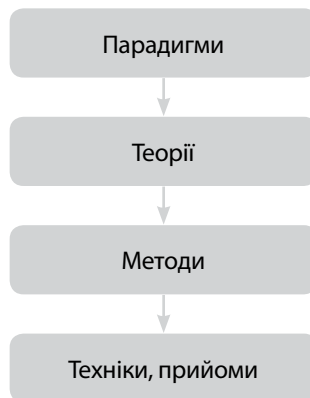


Рис. 3. Взаємозв'язок парадигми, теорії, методів і прийомів

\* Парадигма — узагальнена система поглядів та понять

Наприклад, в основі **структурно-функціональної** парадигми лежать біхевіористичні теорії та теорії кризового втручання; **соціально-конфліктної** — радикальні теорії і теорії мобілізації суспільства, а **символіко-інтеракціоністської** — психоаналітичні теорії й теорії адвокації.

Уявімо ситуацію, що у Вашому районі є віддалене село. Кілька років тому там розпався колгосп. З того часу більшість населення бідує. Багато чоловіків виїхали на заробітки. Значна кількість населення зловживає алкоголем, діти жебракують і працюють на ринках в обласному центрі. Ви вирішили розпочати роботу з громадою цього села і направили туди кількох соціальних працівників, які є прихильниками різних парадигм та соціальних теорій. На вашу думку, які методи вони будуть застосовувати у роботі?

Кейс

**Приклади відповідей:**

**Соціальний працівник — прихильник структурно-функціонального підходу:**

«Ці люди не можуть виконувати свої соціально-економічні функції, не можуть заробляти на життя. Методи роботи: потрібно організувати мікро-кооперативи з розведення кіз, по виготовленню килимів тощо».

**Прихильник соціально-конфліктної парадигми:**

«У цих людей вкрадено ресурси, а їхні права обмежені. Методи роботи: переобрати голову та депутатів сільради, зупинити розпродаж земель, організувати сільську касу взаємодопомоги, звернутися до суду проти колишнього голови сільради, який незаконно привласнив ресурси колгоспу тощо».

**Символіко-інтеракціоніст:**

«Ці люди психологічно зломлені. Вони не вірять в себе та в своє майбутнє. Методи роботи: організувати групи взаємодопомоги для самотніх матерів, організувати курси спілкування і самопрезентації для молоді (допоможе у працевлаштуванні) і т.д.»





**Як Ви вважаєте, хто з них правий і який підхід — найефективніший?**

Насправді кожен із соціальних працівників з прикладу, який наведений вище, має рацію. Як вже зазначалося, залежно від парадигми визначаються методи соціальної роботи, техніки та прийоми (див. рис. 3). В цьому є перевага і водночас складність соціальної роботи. Відповідно до ситуації доцільно керуватися тією чи іншою теорією і застосовувати різні методи на користь клієнтів. Як правило, вибір найоптимальнішого методу роботи залежить від кваліфікації соціального працівника.



**Метод** у соціальній роботі — це сукупність дій (кроків), які необхідно здійснити, щоб вирішити певне завдання чи досягнути цілі. Іншими словами метод — це відповідь на запитання «як це робиться?»

За **суб'єктом соціальної роботи** (тобто тими, з ким проводиться робота) методи можна класифікувати на: індивідуальну соціальну роботу, групову соціальну роботу, соціальну роботу в громаді (соціальну роботу з громадою).

За **змістом методи соціальної роботи** поділяються на: психологічні, соціологічні, юридичні, педагогічні, фінансово-матеріальні, адміністративно-управлінські, медико-соціальні та ін.



В літературі також зустрічається термін **«технологія соціальної роботи»** як більш широке поняття, що вміщує в себе сукупність методів, інструментів та прийомів соціальної роботи.

Людська поведінка завжди має кілька причин і факторів, що впливають на неї. Вона завжди є неоднозначною. Тому помилково було б все пояснювати якимось одним шаблоном («Цій людині потрібно просто кинути пити, і все у неї стане добре», «Дайте мені трохи грошей, і я вирішу всі проблеми в моєму селі», «Нехай приймуть правильний закон, і настане порядок» і т.д.). Професійному соціальному працівнику потрібно знайти різні можливі пояснення проблемам клієнта і підібрати потрібні інструменти допомоги. Для цього необхідно постійно розширювати свій теоретичний світогляд.

**Заповніть таблицю 4.**

Впишіть хоча б один інструмент соціальної роботи, який Ви знаєте, у кожну клітинку таблиці.

Методи	Індивідуальна соціальна робота	Групова соціальна робота	Соціальна робота в громаді
Психологічні			
Соціологічні			
Юридичні			
Педагогічні			
Фінансово-матеріальні			
Адміністративно-управлінські			
Медико-соціальні			

Табл. 4. Методи та інструменти соціальної роботи

Приклади відповіді:

Методи	Індивідуальна соціальна робота	Групова соціальна робота	Соціальна робота в громаді
Психологічні	Бесіда з метою підтримки і заохочення	Створення групи взаємодопомоги самотніх матерів	Бакі методи зазвичай не практикуються
Соціологічні	Інтерв'ювання трудового мігранта про проблеми та потреби		Анкетування населення з метою визначення їх ставлення до людей з інвалідністю
Юридичні	Представництво інтересів дитини в суді		Контроль за дотриманням трудового законодавства стосовно працюючих дітей
Педагогічні	Навчання випусника інтернатного закладу веденню особистого бюджету	Тренінг для підлітків «Як відмовитися від випивки»	Створення радіопрограми про батьківські навички
Фінансово-матеріальні	Продуктовий пайок	Мікрокредит на створення групового малого бізнесу	Збільшення допомоги по опікунству
Адміністративно-управлінські	Оформлення свідоцтва про народження дитини та допомоги	Лобювання розпорядження адміністрації про побудову пандусів в установах для інвалідів на візках	Прийняття розпорядження голови адміністрації про програму попередження домашнього насильства в районі
Медико-соціальні	Влаштування наркозалежного клієнта на реабілітацію	Проведення курсів по догляду за дитиною з ДЦП для матерів	Пропаганда гієни з метою попередження спалаху кишкових захворювань

Табл. 4-1. Методи та інструменти соціальної роботи

---

---

## 1.4.

# ЕТИКА СОЦІАЛЬНОЇ РОБОТИ

«Чому?»

«Навіщо ми це робимо?»

Етика займає важливе місце у практиці соціальної роботи. В основі діяльності соціального працівника лежать особисті переконання, які підштовхують людину до вибору цієї професії. Якщо технологія соціальної роботи пояснює «як надавати послуги», то відповідь на запитання «чому» і «навіщо ми це робимо» — лежить у сфері етики, тобто морально-ціннісних переконань. Етика як наука намагається пояснити, що є для людей цінністю, що люди вважають правильним і належним, і як варто чинити, щоб втілити цінності в життя.

Різні переконання підштовхують людей на різні вчинки. Кожна людина і кожне суспільство вибудовує свою систему ціннісно-етичних переконань. Вони не постійні, а змінюються разом з розвитком суспільства.

**Як Ви вважаєте, що підштовхує деяких людей допомагати оточуючим?**

?

- це природній закон суспільства, який потрібно виконувати;
- це заклик від Бога;
- це особистий інтерес («я допомагаю — мені допоможуть»);
- це генетична спадкова особливість індивіда;
- це тиск сім'ї, громади, держави;
- це поки незрозуміла для нас, але природна риса особистості;
- це глибокий особистий морально-етичний вибір.

З професійної точки зору, соціальним працівникам необхідно розуміти, осмислювати і розвивати не лише власні морально-етичні переконання, але й оточуючої громади і суспільства в цілому.

У ціннісній системі практики соціальної роботи можна виокремити кілька рівнів: від більш широкого до більш конкретного, від менш обов'язкового до більш обов'язкового.



**Цінності** — це те, що вважається хорошим.

**Норми** — це те, що вважається правильним.

**Правила** — це те, що вважається обов'язковим.

Наприклад, розглянемо поняття «взаємодопомога». Ми вважаємо, що допомагати іншим людям і отримувати допомогу — добре. Отже, взаємодопомога — це цінність, якою ми керуємося.



**Які норми і правила звідси впливають, якщо взаємодопомогу вважати цінністю?**

**Цінність:** «Взаємодопомога» → **Норма:** «Тому, хто звернувся за допомогою, — допоможи» → **Правило:** «Якщо до вашої соціальної служби зателефонував клієнт з проханням, обов'язково запишіть звернення і призначте першу співбесіду».

Часто ми відчуваємо обурення та образу, коли люди не допомагають один одному. Ми вважаємо, що всі люди зобов'язані це робити, адже такими є цінності нашого суспільства. Проте цінності ніколи не формулюються чітко і не є обов'язковими до виконання. Якщо ми прагнемо, щоб цінностей неухильно дотримувалися в нашій установі чи в країні у цілому, то ми повинні навчитися виводити з неписаних загальних цінностей конкретні писані правила. Немає сенсу докоряти людям у відсутності совісті, краще сформулювати правила і затвердити їх у вигляді інструкції установи, рішення місцевої ради депутатів чи внести зміни до законодавчого акту.

У теорії і практиці соціальної роботи розрізняють **фундаментальні (базові) цінності і похідні або прикладні цінності**. Наприклад, одна з фундаментальних цінностей — «Всі люди мають право на самовизначення». Похідним від цієї цінності є те, що: «Діти, які походять з національних меншин, мають право на навчання рідною мовою». Питання про похідні цінності часто є суперечливими залежно від обставин і контексту. Незважаючи на це, найбільш суттєвим питанням у практиці соціальної роботи є визначення і розуміння фундаментальних цінностей.

**Ведучий:** Розглянемо ціннісні переконання у конкретних ситуаціях. Я буду зачитувати твердження; ті, хто згоден з ними, — пройдіть і станьте зліва від мене. Ті, хто не згоден, — справа. Будь ласка, по одному і по черзі висловіть аргументи «за» і «проти» кожної тези.

#### Приклади провокативних тверджень:

- жінка несе основну відповідальність за виховання дітей;
- батько безвідповідальний, якщо у нього немає роботи;
- якщо я регулярно відвіую церкву, то ВІЛ/СНІД мені не загрожує;
- якщо моя донька почне зустрічатися з ромським хлопцем, я ставитимуся до цього нормально;
- дитина сама є відповідальною за скоєний нею злочин;
- якщо дівчина була зґвалтована, то, скоріш за все, вона частково винна у провокуванні злочину;
- самотні матері не можуть виховувати дітей так само добре, як подружні пари;
- люди самі винні у тому, що бідні;
- жінки більш турботливі, ніж чоловіки;
- якщо вчителям і вихователям дозволити бити дітей — виховання покращиться.

#### Висновок

Навіть серед колег й однодумців є розходження у цінностях. Тим більше, цінності будуть не співпадати у багатьох клієнтів. Проте у будь-якому випадку, навіть при розходженні ціннісних орієнтирів, можна і потрібно вести діалог і знаходити точки дотику.

Перелік **прикладних цінностей**, на які спирається соціальна робота у досягненні своїх цілей, досить різноманітний. Різні дослідники називають їх по-різному. Прикладами загальноновизнаних **прикладних цінностей** соціальної роботи є:

- гідність людини;
- рівні можливості;
- недискримінація;
- повага особистості;

- визнання здатності індивіда до змін;
- самовизначення клієнтів;
- прагнення задовольнити основні потреби людини;
- прагнення до соціальних змін і соціальної справедливості;
- конфіденційність;
- прагнення забезпечити індивідів адекватними ресурсами і послугами, щоб задовольнити їхні основні потреби;
- наділення клієнтів силою та впливом;
- повага до різноманітності (людей і співтовариств);
- бажання передавати професійні знання і вміння іншим;
- надання індивідам можливості розкрити їхній потенціал.

У свою чергу всі наведені похідні цінності зводяться до таких **фундаментальних цінностей**:



1. Всі люди мають внутрішню властиву і невід'ємну цінність.
2. Всі люди мають право на свободу, самовизначення та приватне життя.
3. Всі люди мають право на соціальну справедливість та рівність можливостей.
4. Всі люди мають обов'язок допомагати іншим людям, реалізовувати свої права і самореалізовуватися.

Обираючи професію соціального працівника, потрібно перш за все відповісти собі на два важливих запитання:

1. Чи вірю я особисто в фундаментальні цінності соціальної роботи?
2. Чи дотримується організація (служба, установа) цих цінностей?

Якщо Ви з певних причин не згодні з фундаментальними цінностями соціальної роботи — це Ваше право. Проте слід добре подумати, чи варто займатися соціальною роботою у такому випадку і чи зможете Ви допомогти клієнтам.

Що стосується другого питання, то часто-густо організації, створені з благодійною метою, займаються тим, що не відповідає їхній місії і принципам. Наприклад, часто органи опіки і піклування автоматично направляють дитину до інтернатного закладу, не з'ясувавши її бажання (суперечить фунда-

ментальній цінності 2), або співробітники психоневрологічного інтернату дозволяють собі бити розумово відсталих пацієнтів (суперечить фундаментальній цінності 1).

Якщо організація не керується фундаментальними цінностями соціальної роботи, в її діяльності немає сенсу і потрібні негайні реформи, зміна внутрішніх організаційних процедур, перенавчання персоналу тощо.

Деякі люди, наприклад, можуть вважати, що віруюча людина з іншої конфесії чи релігії не є цінністю як людина (незгода з фундаментальною цінністю 1).

Або, що заможна людина не зобов'язана ділитися своїми статками з бідними (незгода з фундаментальною цінністю 4).

Або, що представники корінної етнічної громади мають більше юридичних прав, ніж новоприбулі мешканці (незгода з фундаментальною цінністю 3) і т.д.

NB

Загальноприйнятою є практика, коли цінності соціальної роботи фіксуються в організаційно-розпорядчих чи навіть нормативно-правових актах. Наприклад, такими документами можуть бути «Етичний кодекс соціального працівника», «Присяга соціального працівника» тощо. Дотримання положень цих документів є обов'язковою умовою професійної роботи. У багатьох європейських країнах порушення етики соціальним працівником є підставою для позбавлення права на професійну діяльність (позбавлення ліцензії), а в окремих випадках навіть приводом для судового переслідування.

Особливе місце в системі цінностей соціальної роботи займає поняття «справедливість». Відомий соціальний філософ Джон Роулз сформулював принципи справедливості, які визнаються широким колом фахівців соціальної роботи, і полягають в наступному:

- 1) **Принцип рівних свобод** — кожен індивід повинен володіти рівним правом щодо загальної системи основних прав і свобод, сумісної з подібними системами свобод для всіх інших громадян.



- 2) **Принцип диференціації (а) та принцип рівних можливостей (б)** — соціальна та економічна нерівності повинні бути зорганізовані таким чином, щоб вони одночасно (а) призводили до найбільшої вигоди найменш забезпечених і (б) робили відкритими для усіх посади й становища в умовах рівних можливостей.

При цьому перший принцип має пріоритет над другим (пріоритет свободи): основні свободи можуть бути обмежені лише в ім'я самої свободи (поки не виконана ця умова, говорити про справедливість розподілу немає сенсу). Під основними свободами розуміють політичні і громадянські права, притаманні ліберальним демократіям: свобода совісті, слова, пересування, право голосувати і бути обраним, право на судовий захист тощо. Другий принцип справедливості передує принципу ефективності і принципу максимізації суми вигод, а рівність можливостей передує принципу диференціації. Таким чином, принципи соціальної та політичної справедливості Дж. Роулза однозначно трактує як пріоритетні в порівнянні з принципами економічної ефективності та доцільності (рис. 4).

Отже, суспільство повинно забезпечити, насамперед, абсолютно рівний розподіл основних свобод і можливостей досягнення соціального успіху. Тобто ситуація, за якої збільшується ступінь свободи одного індивіда за рахунок зменшення свободи іншого, через те що це збільшує загальну суму свободи в суспільстві, є недопустимою. Після виконання першого принципу можна допустити нерівність в суспільстві, але лише в тому випадку, якщо цей нерівний розподіл благ сприятиме покращенню становища найбільш знедолених.

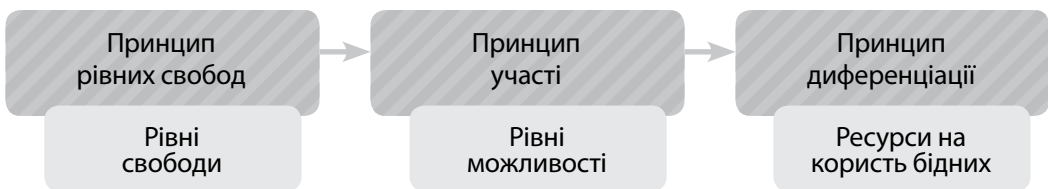


Рис. 4. Пріоритет принципів справедливості Дж. Роулза

Ґрунтуючись на принципах справедливості Дж. Роулза, ми маємо розуміти, що відстоюючи матеріальні інтереси наших клієнтів, сприяючи збільшенню фінансування соціальних служб, збільшенню соціальних виплат вразливим верствам населення і т.п., ми не «жебракуємо» і не «підготовуємо нероб», а прагнемо до створення більш справедливого суспільства, в якому буде краще жити всім його членам, незалежно від ступеню багатства і влади.

---

---

## 1.5.

# РІВНІ КОМПЕТЕНТНОСТІ СОЦІАЛЬНОГО ПРАЦІВНИКА

### Вправа

#### Мозковий штурм.

Соціальна допомога — дуже широке поняття, що містить багато складових.

Обговоріть у групах:

- Чим на практиці займається соціальний працівник?
- Які функції виконує соціальний працівник?
- Які знання й уміння йому для цього потрібні?

Як вже зазначалося вище, соціальні працівники застосовують свої знання і вміння для надання соціальної допомоги вразливим верствам населення: індивідам, сім'ям, групам, організаціям, громадам, соціуму загалом. Вони допомагають людям підвищувати здатність вирішувати проблеми, створюють необхідні для цього ресурси, забезпечують взаємодію між людьми, або між людиною та її оточенням, підвищують відповідальність організацій за людину, впливають на соціальну політику. Тому ефективно виконувати ці завдання здатні лише добре підготовлені, професійно компетентні працівники.

### —

**Компетентність** є показником сформованості відповідних навичок та вмінь, ступенем їх володіння. Тому в основі професійної компетентності лежать сформовані знання, уміння та навички професійної діяльності. Розглянемо функції соціального працівника, які він виконує стосовно клієнта (табл. 5).

### Вправа

**Обговоріть, які з цих функцій соціальні працівники виконують:**

- При безпосередній роботі з клієнтами?
- На рівні роботи з місцевими спільнотами?
- На національному рівні?

## 1.5. Рівні компетентності соціального працівника

Функція		Характеристика
Комунікативна		Налагодження контактів з клієнтом та контактів клієнта з оточуючими
Організаторська		Планування і координація роботи різних суміжних служб і установ для допомоги клієнту, конкретизація його проблем й потреб
Діагностична		Виявлення соціальних аномалій в суспільстві, групі, виявлення індивідуальних особливостей клієнта, конкретизація його проблем і потреб
Соціально-педагогічна		Організація виховного впливу суспільства на поведінку і діяльність клієнтів, навчання клієнтів позитивним моделям поведінки, надання їм необхідної для цього інформації
Профілактична		Виявлення і зменшення негативних соціальних явищ, попередження соціальних проблем клієнта, збереження і підтримка нормального рівня життєдіяльності клієнта
Корекційно-реабілітаційна		Зміна особистих якостей і способів поведінки клієнтів
Соціально-економічна		Задоволення матеріальних потреб малозабезпечених груп клієнтів
Прогностична		Осмислення і прогнозування розвитку подій в сім'ї, групі, співтоваристві, і на основі цього — розробка відповідних моделей соціальної поведінки
Правозахисна		Відстоювання прав та інтересів клієнтів перед суспільством і органами влади (на основі національних та міжнародних правових документів)
Інформаційна (рекламно-пропагандистська)		Розповсюдження ідеї соціальної роботи та соціального захисту, розповсюдження об'єктивної інформації про види допомоги і категорії клієнтів

Табл. 5. Характеристика функцій соціального працівника

Як засвідчує практика соціальної роботи, організацію надання допомоги клієнту потрібно здійснювати, в першу чергу, на рівні безпосередньої співпраці з клієнтом. Проте лише цього недостатньо. Необхідно також здійснювати вплив і на місцеве середовище (село, квартал, місто) і на громадську думку в цілому (в районі, області, країні). Очевидно, що такі складні завдання вимагають фахівців з **різними рівнями кваліфікації** (рис. 5).



Рис. 5. Кваліфікаційні рівні та їх характеристика

Для виконання завдань на 4-3 рівнях необхідним є фундаментальне навчання — тривале за часом, широке за охопленням дисциплін, таке, що містить значний об'єм теоретичної інформації, тобто — профільна вища освіта. Для виконання функцій на рівнях 1-2 достатнім є короткотермінове навчання, пов'язане зі здобуттям практичних навичок. Таке навчання зазвичай проводиться у формі тренінгу.

Показовим є порівняння кваліфікації соціального і медичного працівників. Соціальний працівник базового рівня нагадує медичну санітарку чи «нянечку». Ця роль пов'язана з наданням клієнту простих видів послуг. Наприклад, допомогти у прибиранні, придбанні продуктів харчування, допомога у тому, щоб відвести дитину до дитячого садка і т.д.

Провідний соціальний працівник нагадує, в залежності від досвіду, фельдшера чи медичну сестру. Він збирає комплексну інформацію про клієнта, пропонує соціальний діагноз. Згодом виконує план реабілітації клієнта, сам надає кваліфіковані послуги (наприклад, консультує стосовно оформлення допомоги, проводить розмови з органами опіки і т.д.), залучає послуги від інших організацій, слідкує за ходом реабілітації та інформує про це керівника команди.

Керівник команди нагадує лікаря або лікаря-терапевта. Він встановлює соціальний діагноз клієнту і приймає рішення про те, як спланувати його реабілітацію і які послуги для цього застосувати (наприклад, залучає органи опіки, міліцію, школу і т.д.).

Хто у вашій організації виконує функції базового соціального працівника, провідного соціального працівника, керівника команди?

Чи відповідають завдання, які виконують Ваші співробітники, рівню їхньої підготовки?



У практиці соціальної роботи часто неможливо абсолютно чітко розділити рівні відповідальності, а тому іноді доводиться виконувати різнорівневі задачі. В цьому є свої плюси: кожен співробітник повинен розуміти роботу своїх колег. Але є і мінуси: кваліфіковані співробітники перевантажені дрібними обов'язками, і у них немає часу чи сил виконувати складні задачі.

**Кейс**

«Хлопчик Микола І., 13 років, з села Підпригори. Чотири роки тому батьки були змушені влаштувати його в школу-інтернат в райцентрі, тому що батько поїхав на заробітки, а мати була занадто зайнята доглядом за трьома молодшими братами Миколи і роботою на полі, яким володіла сім'я.

Наразі батько повернувся і хоче забрати хлопчика додому, проте його лякає те, що Микола відвик від своєї сім'ї і батько вважає, що він не зможе успішно навчатися в загальноосвітній школі. Батько звернувся за допомогою до соціальної служби».

**Вправа**

Ви — керівник команди, у вас в підпорядкуванні один провідний і один базовий соціальні працівники. Ваше завдання полягає в тому, щоб полегшити повернення та реадaptaцію Миколи до рідної сім'ї та громади.

Сплануйте дії на трьох рівнях:

- які завдання ви доручите базовому соціальному працівнику?
- які провідному?
- що візьмете на себе?

Приклад:

- керівник команди зустрінеться з директором школи і виступить на педагогічній раді, щоб залучити вчителів до допомоги хлопчику;
- провідний соціальний працівник раз на тиждень відвідуватиме сім'ю, допомагатиме порадами й бесідою. Раз на тиждень відвідуватиме класного керівника в школі, щоб слідкувати за реадaptaцією хлопчика і т.д.;
- базовий соціальний працівник двічі на тиждень допомагатиме мамі Миколи доглядати за молодшими дітьми, щоб мама в цей час могла разом з Миколою виконувати домашні завдання і просто спілкуватися.

Соціальні працівники досить довго намагались з'ясувати, які знання є необхідними для ефективної практичної діяльності. Це було пов'язано із необхідністю впровадження університетської системи навчання соціальній роботі. Не викликає сумніву теза про те, що в залежності від виду діяльності соціального працівника (наприклад, спеціаліст по роботі зі споживачами ін'єкційних наркотиків чи спеціаліст по роботі з дітьми-інвалідами), необхідно володіти **спеціальними знаннями** в цій сфері. Проте особливістю соціальної роботи є те, що соціальний працівник не прагне розвивати знання без конкретних цілей. Знання і цілі взаємозалежні: змінюється ціль — виникає потреба у нових знаннях, які б відповідали новій меті. Розширення знань у межах певної мети може привести до зміни цієї мети та до появи нової.

Такий підхід дозволяє розглядати професійні знання не як певну статичну конструкцію, а як динамічний процес постійного та активного пізнання. Сфера професійних знань соціальної роботи у цьому випадку є своєрідною пірамідою, в основі якої лежать фундаментальні і професійно-теоретичні знання. На цю основу надбудовуються спеціалізовані, конкретизовані та індивідуалізовані знання, які набуваються соціальним працівником у процесі професійної практики (рис. 6).



Рис. 6. Сфера формування професійних знань і вмінь соціального працівника



Таким чином, в основі професійних умінь лежить організована система знань, проте запас теоретичних знань ще не гарантує успіху у практиці соціальної роботи. Для ефективного здійснення соціальної роботи потрібні відповідні **навички**.

Соціальний працівник, зокрема, повинен вміти:

- цілеспрямовано і з розумінням слухати інших;
- збирати інформацію, щоб підготувати соціальну історію, оцінку, звіт;
- формувати і підтримувати професійні відносини, спрямовані на надання соціальної допомоги;
- спостерігати та інтерпретувати вербальну і невербальну поведінку, використовуючи знання з теорії особистості та діагностичні методи;
- спрямовувати зусилля клієнтів на вирішення їхніх проблем та завоювати їхню довіру;
- уважно обговорювати делікатні проблеми, викликаючи у клієнта довіру;
- творчо вирішувати проблеми клієнта;
- визначати момент призупинення терапевтичної допомоги клієнту;
- проводити дослідження та інтерпретувати їхні результати;
- бути посередником і вести переговори між сторонами конфлікту;
- забезпечувати зв'язок між різними організаціями;
- повідомляти про соціальні потреби державним організаціям, приватним, громадським або законодавчим органам, що забезпечують фінансування відповідної діяльності.

**Вправа**

**Наведіть приклад:**

- універсальних знань;
- спеціальних знань;
- універсальних умінь;
- спеціальних умінь.

Приклад знань та вмінь, необхідних для роботи з дітьми, позбавленими батьківського піклування, наведено в табл. 6.

Ось деякі **універсальні вміння та навички** соціального працівника:

1. Навички спілкування:

- міжособистісна комунікація з клієнтами і дітьми, колегами та іншими професіоналами;
- вербальна (слово) і невербальна (жести й міміка) комунікація.

2. Навички оцінки і планування:

- збір та аналіз інформації для комплексної оцінки;
- розробка чітких планів та угод, заснованих на оцінці;
- регулярний перегляд роботи та оцінка прогресу.

3. Навички професійного втручання і впливу:

- пряма робота з клієнтами;
- посередництво і представництво інтересів клієнта;
- робота з громадою;
- співробітництво з колегами та іншими професіоналами;
- перегляд та зміна планів, якщо необхідно.

	<b>Знання</b>	<b>Вміння</b>
Універсальні	Етапи розвитку особистості та її потреб Динаміка переживання людської кризи Конституція країни	Провести бесіду (інтерв'ю) з клієнтом Вести особову справу Виявляти ознаки насильства й жорстокого поведіння Долати власний стрес на роботі
Спеціальні	Потреби дитячого організму в калорійному харчуванні Конвенція ООН про права дитини, Закон «Про захист дітей»	Провести навчальну гру Заспокоїти дитину у збудженому стані Оцінити батьківську компетентність

Табл. 6. Знання і вміння, необхідні для роботи з дітьми, позбавленими батьківського піклування

4. Навички професійних записів:

- ведення справи клієнта;
- звіти та листи.

5. Навички командної роботи:

- знання й розуміння прийнятих в організації політики, процедур, цілей та задач;
- представництво інтересів своєї організації.

6. Здатність працювати з колегами та іншими професіоналами:

- налагодження і підтримка ефективних робочих взаємовідносин;
- вміння ділитися ідеями та інформацією.

7. Навички управління собою:

- планування свого часу та навантаження;
- розуміння себе і здатність до самооцінки.

8. Супервізія (= професійний нагляд і наставництво):

- відповідальний підхід (підготовка до супервізії, пунктуальність і т.д.);
- відкритість до порад колег і керівників.

9. Професійні ціннісні переконання та стосунки:

- знання і розуміння етики соціальної роботи;
- постійний саморозвиток та навчання.

10. Здатність співвідносити теорію та практику:

- знання та розуміння теоретичних основ соціальної роботи;
- використання відповідних теорій для покращення практики.

А ось приклад **спеціальних цінностей**, знань та умінь, які складають професійну компетентність соціального працівника, який працює з дітьми:

### 1. Основні знання

Розуміння:

- системи сім'ї, сімейного середовища, поняття сім'ї в історичному контексті, різноманітних структур сім'ї і концепції повноважень сім'ї;
- індивідуального зростання та розвитку, з особливою увагою до питань прихильності і поєднання, розставання, втрат і особистого розвитку;
- процесів розвитку насильства над дітьми та зневаги до дітей;
- культурних відмінностей, характеристик певного населення і залучення до проведення оцінки і втручання;
- послуг з влаштування дітей, включаючи розширені сім'ї, систему державної опіки, передання дітей на виховання родичам, попередження влаштування дітей до інтернатів, збереження сімейних стосунків, возз'єднання сім'ї та всиновлення;
- послуг, що надаються, включаючи втручання в справи сім'ї на межі кризи, тренінги з покращення батьківських навичок, вирішення конфліктів та проведення індивідуальних і групових консультацій.

Знання:

- методів та інструментів ведення справи клієнта (кейс-менеджменту);
- державної системи соціального захисту і системи захисту дітей;
- принципів створення постійного плану піклування про дитину і влаштування її поза сім'єю.

Знайомство з:

- особливостями проблеми бідності, пригнічення та депривації;
- проблемами зловживання алкоголем і наркотиками та їхнім впливом на розвиток дітей та сім'ю;
- динамікою насильства в громаді та сім'ї, включаючи домашнє насильство та вплив травми;

- прямими послугами для дітей та сімей зі сторони служб охорони здоров'я, психічного здоров'я, лікування залежностей, освіти, ювенальної юстиції, органів самоорганізації громад і т.д.;
- доступними допоміжними послугами для сімей (страхування, житлова сфера, транспорт, працевлаштування і т.д.);
- нормативно-законодавчими актами, що забезпечують соціальний захист дитини;
- політичними процесами і процесами популяризації прав, які впливають на фінансування і залучення коштів.

## 2. Основні навички

Уміння:

- визначати чесноти та потреби сім'ї і залучати її в процес оцінки для виявлення сильних сторін сім'ї;
- застосовувати рішучі та правильні дії, коли дитина потребує захисту;
- аналізувати складну інформацію;
- бути наполегливим в роботі із захисту прав дитини;
- використовувати стратегії та послуги раннього і кризового втручання;
- оцінювати готовність сім'ї змінюватися та застосовувати відповідні методи для її мотивування та створення груп підтримки;
- виступати в якості відповідального спеціаліста, який веде справу клієнта (кейс-менеджера), і в якості члена команди, а також співпрацювати з іншими надавачами послуг;
- виявляти та оцінювати зловживання алкоголем та наркотиками, домашнє насильство, сексуальне насилля та психічні захворювання;
- працювати з біологічними сім'ями над розробкою постійного плану догляду за дитиною в державній установі, у родичів чи тимчасовому піклуванні.

Здатність:

- встановлювати та зберігати професійні стосунки з сім'ями;
- слухати;
- легко пристосовуватися;
- працювати з невіддатливими клієнтами, особливо з тими, які вороже налаштовані або чинять опір;

- працювати з законодавчою системою, включаючи документацію та судові свідчення;
- дати можливість дитині і сім'ї отримувати прибутки і використовувати послуги підтримки сім'ї та громади.

Компетентність у:

- виявленні та оцінці випадків насильства, зневаги до дітей та забезпеченні безпеки дитини в сім'ї;
- проведенні переговорів, реалізації та оцінці плану дій разом із сім'єю;
- роботі з сім'ями та ключовими органами для реалізації цілей угоди про надання послуг;
- застосуванні до дітей та підлітків на різних етапах розвитку знань про поведінку людини та успішні методи втручання.

### 3. Основні цінності

Віра в те, що:

- всі люди володіють запасом невичерпних, відновлювальних, потенційних здібностей (розумових, фізичних, емоційних, соціальних та духовних), які можуть бути використані для зміни ситуації;
- кожна дитина має право на постійну сім'ю;
- необхідно допомогти кожній дитині і члену сім'ї здобути сили для задоволення своїх потреб та досягнення своїх цілей.

Обов'язки:

- використовувати в роботі підходи, які зосереджені на дитині, на сім'ї та які виявляють їхні досягнення;
- забезпечувати безпеку дитини в сім'ї;
- забезпечувати сувору конфіденційність;
- забезпечувати підзвітність практики досягнення результатів;
- надавати якісні професійні послуги;
- постійно зміцнювати знання та навички для реалізації своєї місії.

Повага до:

- людей різних рас, етнічної приналежності та культурної спадщини, віра у важливість різноманітності;
- права кожної людини на гідне ставлення, індивідуальність та самовизначення.

Професійний розвиток соціального працівника — постійний процес. Він не пов'язаний лише з періодом навчання і триває протягом всієї професійної діяльності. Погодьтеся, що отриманих в інституті десять чи двадцять-тридцять років тому знань зовсім недостатньо для нашої з Вами роботи. Постійно змінюється соціальне середовище, виникають нові проблеми та обставини. Змінюється законодавство, розширюється доступний нам соціальний інструментарій та методологія. Всьому цьому потрібно вчитися, незалежно від віку та посади.

**Вправа**

**Мозковий штурм**

Давайте методом мозкового штурму обговоримо — як і де ми можемо підвищувати свою кваліфікацію?

**Знання і вміння можна здобувати за допомогою:**

- заочної освіти;
- курсів підвищення кваліфікації;
- тренінгів без відриву від роботи;
- обговорення досвіду на методичних нарадах з колегами;
- читання та обговорення професійної літератури й преси;
- обговорення досвіду на груповій та індивідуальній супервізії (= професійному нагляду і наставництву).

---

---

**РОЗДІЛ II**

**ТЕХНОЛОГІЇ СІМЕЙНО  
ОРІЄНТОВАНОЇ  
СОЦІАЛЬНОЇ РОБОТИ  
В ГРОМАДІ**





## 2.1. ВЕДЕННЯ СПРАВИ КЛІЄНТА (КЕЙС-МЕНЕДЖМЕНТ)

У практиці соціальної роботи поняття «ведення справи клієнта» є базовою, об'єднуючою та структуротворчою технологією. Термін походить від англійського поняття «case-management», що перекладається по-різному: «кейс-менеджмент», «управління випадком», «ведення випадку», «робота з випадком», «ведення справи».

**«Кейс-менеджмент** (ведення справи клієнта) — це процес оцінки, планування та забезпечення послугами, що відповідають потребам клієнта, який здійснюється шляхом комунікацій та пошуку доступних ресурсів для досягнення якісних та ефективних результатів».

*Товариство кейс-менеджменту Америки  
(Case Management Society of America)*

Щоб зрозуміти сутність цієї технології, варто звернутися до аналогічного підходу в медицині. Пацієнту медичної установи з травмованою кінцівкою у процесі лікування доводиться мати справу з різними спеціалістами, які діють в рамках своєї спеціалізації. Наприклад, хворому спочатку потрібна допомога лікаря-рентгенолога, який визначить ступінь травми, далі — хірурга, який проведе операцію, медичної сестри, яка змінюватиме пов'язки, лікаря-фізіотерапевта та спеціаліста з лікувальної фізкультури, які допоможуть відновити функціональність кінцівки і т.д. Проте варто зауважити, що роботу усіх спеціалістів координує лікар, який відповідає за хід лікування у цілому.

Ведення справи в соціальній роботі в чомусь нагадує роботу лікуючого лікаря в медицині (див. табл. 7). Спеціаліст соціальної роботи, який виконує цю діяльність, називається кейс-менеджером, або відповідальним за ведення справи соціальним працівником.

**Технологія ведення справи передбачає дотримання таких умов:**

- з клієнтом працює один постійний спеціаліст (відповідальний за ведення справи соціальний працівник), який встановлює з ним стійкі стосунки і відповідає за вирішення проблеми клієнта в цілому;
- для вивчення ситуації клієнта проводиться оцінка потреб, на основі якої встановлюється проблема;
- відповідно до проблем розробляється індивідуальний план підтримки клієнта, спрямований на спонукання клієнта до виходу з кризи;
- для виконання індивідуального плану підтримки формується міжвідомча, мультидисциплінарна команда з числа спеціалістів тих структур, послуг яких потребує клієнт. Відповідальний за ведення справи соціальний працівник виконує функції координатора команди.

Допомога клієнту здійснюється згідно з індивідуальним планом підтримки.

	<b>Лікар-спеціаліст</b>	<b>Лікуючий лікар</b>
Вивчення ситуації клієнта	Отримує первинну інформацію від лікуючого лікаря. Вивчає лише аспект хвороби, який стосується його спеціалізації.	Комплексно вивчає стан здоров'я клієнта. Вивчає весь попередній хід хвороби. Ставить та корегує діагноз.
Роль та відповідальність в процесі лікування	Виконує процедури в межах своєї спеціалізації.	Приймає рішення про необхідне лікування. Слідкує за змінами стану пацієнта протягом лікування. Відповідає за лікування пацієнта.
Контакти з іншими спеціалістами	В таких контактах практично немає потреби.	Регулярно контактує. Залучає необхідних спеціалістів, забезпечує їх інформацією про стан клієнта, збирає інформацію про результати проведених ними процедур.
Тривалість роботи з клієнтом	Коротка: стільки, скільки потрібно на проведення процедур в межах спеціалізації.	Довготривала: стільки, скільки потрібно длявилікування пацієнта.

Табл. 7. Різні ролі фахівців

На рис. 7 узагальнено алгоритм ведення справи, який складається з таких етапів:

1. **Контакт.** Соціальна служба отримує сигнал про клієнта, який потребує допомоги. Це може бути самостійне звернення або направлення, отримане від таких установ: школа, міліція, сільрада тощо, або повідомлення від сусідів, родичів клієнта, або виявлення клієнта самою соціальною службою. Після отримання звернення соціальна служба протягом кількох днів зобов'язана направити фахівця для вивчення ситуації.
2. **Оцінка.** Під час першого візиту соціальний працівник проводить початкову оцінку ситуації та потреб клієнта. Завдання початкової оцінки — переконатися, що клієнт потребує соціальної підтримки; з'ясувати, наскільки гострою є проблема та чи може соціальна служба працювати з цим клієнтом. Відразу після проведення початкової оцінки приймається одне з таких рішень:
  - якщо проблему не виявлено — відхилити справу клієнта;
  - якщо проблема дуже гостра і здоров'я клієнта під загрозою — негайно звернутися за допомогою до уповноважених органів (міліція, органи охорони здоров'я) і вжити заходів до активного втручання з метою захисту клієнта (кризове втручання);



Рис. 7. Алгоритм надання підтримки клієнту в рамках технології ведення справи

- якщо розв'язання проблеми клієнта знаходиться в компетенції іншого відомства — перенаправити клієнта туди й допомогти встановити контакт з відповідальною особою;
- якщо проблему виявлено — за клієнтом закріплюється відповідальний за ведення справи соціальний працівник. Він проводить наступний етап оцінки — комплексну оцінку. Для її проведення відводиться до 1 місяця, протягом якого необхідно вивчити ситуацію клієнта за тристоронньою Моделлю оцінки потреб клієнта (див. розділ 2.3). При цьому встановлюються два завдання: по-перше, зрозуміти ситуацію клієнта у цілому, враховуючи його особистісні можливості та потреби, мережу його соціальних зв'язків та контактів; по-друге, виявити основну проблему клієнта, на вирішенні якої і буде зосереджено ведення справи.

3. **Планування допомоги.** На основі проведеної комплексної оцінки складається індивідуальний план підтримки та формується міжвідомча команда.

**Індивідуальний план підтримки (ІПП) дає відповіді на такі питання:**

- яких цілей мають досягти клієнт та соціальна служба?
  - які соціальні послуги потрібні клієнту і які послуги йому надаватимуть члени міжвідомчої команди, які — інші спеціалісти, а які дії зобов'язаний виконувати сам клієнт?
  - якими є часові рамки плану?
4. **Надання підтримки,** тобто здійснення запланованих ІПП видів соціальних послуг, спрямованих на виведення клієнта з кризи та досягнення ним соціальної самостійності:
- якщо ситуація дуже складна і клієнт у небезпеці, то соціальна допомога починається з кризового втручання, коли спеціалісти надають клієнту інтенсивні послуги, виконують активну роль в рамках чинного законодавства (наприклад, загроза життю дитини вимагає **кризового втручання** міліції, органів опіки та піклування і соціальної служби);
  - в інших випадках робота проводиться у вигляді **соціального супроводу**, коли клієнт самостійно звертається за послугами відпо-

відно до ІПП, а відповідальний за ведення справи соціальний працівник управляє випадком: спостерігає, підтримує, нагадує, надає поради, навчає, координує дії інших спеціалістів.

Час, необхідний для виведення клієнта з хронічної кризи, часто не можна передбачити. Він залежить від складності проблеми, наявних матеріальних та людських ресурсів соціальних служб тощо. Соціальний супровід може тривати від кількох тижнів до одного року. Однак справу клієнта не можна вести нескінченно, без чітко визначеного часового інтервалу. ІПП спрямований на вирішення проблеми, тому відповідальний за ведення справи соціальний працівник має забезпечити, щоб клієнт досягав цілей у визначений термін.

### Слабкі сторони існуючої системи ведення справ:

1. Спеціалісти, які працюють з клієнтом, часто змінюються, кожен з них займається лише своїм питанням і не несе відповідальності за ситуацію клієнта у цілому.
2. Комплексна оцінка ситуації не проводиться, тому допомога надається «повз ціль» (наприклад, для оцінки стану кризової сім'ї використовується лише набір формальних документів: довідка про прибутки, акт оцінки житлово-побутових умов, коротка характеристика з сільради тощо).
3. Не встановлюється жодних конкретних цілей стосовно підтримки клієнта. Спеціалісти різних відомств націлені лише на виконання свого завдання (наприклад, дитина з інвалідністю утримується в інтернатному закладі до 18 років. Як правило, цілі щодо підготовки дитини до самостійного життя не встановлюються. Як наслідок, після виходу з закладу молода людина часто-густо стає безпритульною).
4. Зусилля різних спеціалістів для допомоги одній і тій самій людині між собою не координуються (наприклад, спеціаліст з опіки знає, що у дитини-сироти є рідні, а спеціаліст соціальної служби про це не знає і не витрачає час на пошуки).

NB

5. **Моніторинг** (проміжна оцінка) проводиться з метою перевірки того, чи працює ІПП і чи приносить його виконання очікувані результати.

На основі проведення моніторингу можна зробити такі висновки:

- реалізація індивідуального плану підтримки здійснюється за встановленим графіком, результати поступово досягаються — слід продовжувати роботу;
- результати не досягаються, виявлено ті чи інші перешкоди — слід переглянути і скоректувати ІПП. Можливо, варто залучити додаткові послуги чи ресурси, активізувати окремих учасників процесу надання підтримки (клієнта або когось зі спеціалістів) тощо;
- клієнт відмовляється виконувати план допомоги — потрібно ставити питання про припинення співпраці.

Моніторинг необхідно проводити регулярно, щоб мати можливість вчасно скорегувати дії, але не занадто часто, щоб не перевантажувати відповідального за ведення справи соціального працівника і клієнта. Є сенс проводити проміжну оцінку на початковому етапі роботи — раз на місяць, далі — раз на три місяці або раз на півроку.

6. **Завершення.** Відповідальний за ведення справи соціальний працівник проводить завершальну оцінку і команда приймає рішення:

- якщо, не дивлячись на зусилля, цілей не досягнуто, або виявлено нові проблеми і потреби, справа продовжується, складається новий ІПП (не рекомендується продовжувати роботу з клієнтом більше двох разів; клієнт має досягнути самостійності);
- якщо цілей ІПП досягнуто і клієнт знову самостійний, справа закривається.

«Світлані 29 років, вона виросла в інтернаті. Її батьки проживають в іншій області і давно не підтримують з нею стосунки. Вона самотня мати, сину Михайлику 9 років, батько дитини проживає в тому самому місті, але аліменти не платить. Живуть вони з сином у гуртожитку. Світлана працює прибиральницею — вдень в установі, а ввечері — в кафе.

Зі школи, де навчається Михайлик, соціальному працівнику повідомили, що він часто пропускає уроки, відстає від програми. Вчителька спілкувалася з матір'ю, але та пояснює, що їй нема коли займатися сином, оскільки доводиться весь час бути на роботі. Однак вона готова співпрацювати з соціальною службою».

**Сформулюйте тези до індивідуального плану підтримки:**

- а. У чому Ви бачите основну проблему?
- б. Якою буде ціль соціальної роботи?
- в. Яких спеціалістів соціальний працівник має залучити до міжвідомчої команди?
- г. Які види соціальних послуг Ви заплануєте?

Розгорнуту послідовність дій технології ведення справи наведено на рис. 8.

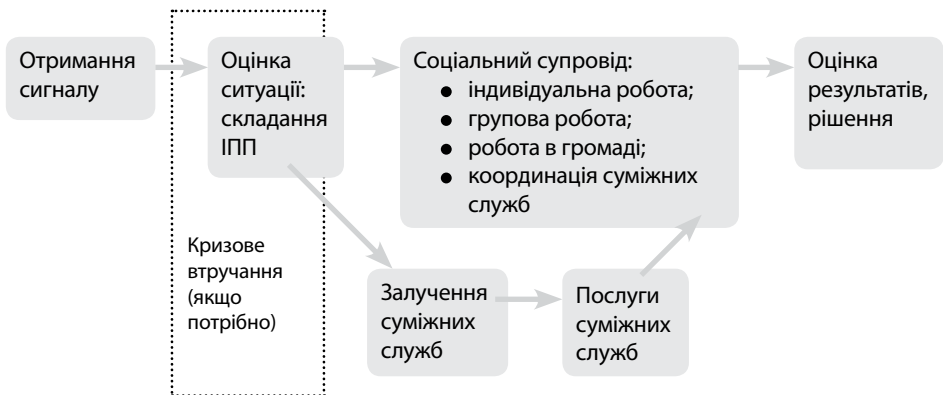


Рис. 8. Послідовність дій технології ведення справи



Технологія ведення справи клієнта вважається основною і найбільш розповсюдженою в сучасній соціальній роботі, проте вона все ж не є універсальною.

**Вправа**

**Наведіть приклади таких клієнтів, яким не підходить метод ведення справи.**

Приклади відповідей:

- сім'я, що взяла під опіку дитину-сироту (адже факт опіки над дитиною не є проблемою, яку потрібно вирішувати. Ця сім'я матиме потребу в регулярному соціальному супроводі (навчанні, консультації, матеріальній допомозі), але не у вирішенні проблеми із застосуванням технології ведення справи);
- людина з інвалідністю на візку (адже завжди матиме потребу в доступі до різних приміщень і потребуватиме допомоги);
- сім'я з дитиною з синдромом Дауна (адже завжди матиме потребу у соціально-педагогічному супроводі);
- самотня пенсіонерка похилого віку (адже їй необхідне влаштування в стаціонарний заклад, а не втручання методом ведення справи).

Як видно, клієнтам, яким потрібна постійна допомога, технологія ведення справи не завжди підходить. Однак, навіть з такими клієнтами її частково можна застосовувати:

**Приклад**

**Приклад часткового застосування технологій ведення справи:**

- сім'я опікунів скаржиться, що прийомна дитина самотня, у неї немає друзів, її часто ображають. Використовуючи технологію ведення справи, для дитини складається індивідуальний план підтримки терміном на три місяці. Він передбачає влаштування дитини до спортивної секції, консультацію з вчителями щодо профілактики насильства

в школі, тренінг з самою дитиною для підняття самооцінки та здобуття навичок спілкування з однолітками і т.д.;

- інвалід на візку страждає від бідності. Використовуючи технологію ведення справи, складається індивідуальний план підтримки на півроку, яким передбачено спонукування людини до зайнятості, пошук спонсора для купівлі чоботарського інвентарю, оплата уроків чоботарської справи, організація прийому взуття на ремонт у місцевому клубі інвалідів тощо.

Наведені приклади свідчать, що відповідальність соціального працівника, який веде справу клієнта, набагато вища, ніж робота базового фахівця з соціальної роботи. Тому до нього висувуються досить високі вимоги.

Національною асоціацією соціальних працівників США розроблено **стандарти ведення справи клієнта** відповідальним соціальним працівником, які полягають в наступному:

### **Стандарт 1**

Відповідальний соціальний працівник повинен мати професійну освіту, отриману в акредитованому державними органами закладі. Він повинен володіти знаннями, навичками та досвідом, необхідним для компетентного ведення справи.

### **Стандарт 2**

Відповідальний соціальний працівник повинен використовувати свої професійні навички та кваліфікацію для блага клієнта, інтереси клієнта мають враховуватися у першу чергу.

### **Стандарт 3**

Відповідальний соціальний працівник має забезпечити залучення клієнта у всі фази ведення його справи, настільки, наскільки це можливо.

#### **Стандарт 4**

Відповідальний соціальний працівник зобов'язаний забезпечити право клієнта на особисте життя. Якщо інформацію про клієнта необхідно надати іншим професіоналам, то відповідальний соціальний працівник має дотримуватися належного рівня конфіденційності.

#### **Стандарт 5**

Відповідальний соціальний працівник зобов'язаний діяти на рівні клієнта, забезпечуючи та/чи координуючи прямі послуги клієнтам та їхнім сім'ям.

#### **Стандарт 6**

Відповідальний соціальний працівник має діяти на рівні системи соціальних служб, підтримуючи існуючі послуги, а також розширюючи і покращуючи доступ до інших необхідних послуг.

#### **Стандарт 7**

Відповідальний соціальний працівник має знати інформацію про наявність ресурсів, вартість послуг і заощадливо здійснювати витрати бюджету протягом ведення справи клієнта.

#### **Стандарт 8**

Відповідальний соціальний працівник повинен брати безпосередню участь в процедурі оцінки потреб клієнта для забезпечення якості послуг і бути професійно підзвітним.

#### **Стандарт 9**

Відповідальний соціальний працівник повинен виконувати встановлене робоче навантаження і вести прийнятну кількість справ, що дозволяє йому ефективно планувати і здійснювати допомогу клієнту.

## Стандарт 10

Відповідальний соціальний працівник повинен ставитися до колег ввічливо та з повагою і намагатися покращити професійну, міжпрофесійну та міжвідомчу співпрацю в інтересах клієнта.

Термін «ведення справи клієнта» має дещо бюрократичне значення. «Справа» в даному випадку означає не лише дію з надання допомоги клієнту, але ще й сукупність документів, в яких ці дії записуються. На кожного клієнта повинна заводитися особова справа (в паперовому чи електронному вигляді), ведення професійних записів є необхідним елементом методу.

### У чому полягає важливість особової справи як сукупності документів?



Приклади відповідей:

- справа дозволяє хронологічно відслідковувати зміни в житті клієнта протягом місяців та років;
- справа (а точніше сукупність документів) дозволяє обґрунтовано вивчати соціальну проблематику в громаді;
- справа дозволяє обґрунтовано звітувати про проведену роботу перед керівництвом, а у випадку екстреної ситуації — перед компетентними органами (наприклад, смерть дитини у підопічній сім'ї);
- справа дозволяє зберегти інформацію про передання відповідальності (наприклад, співробітник звільняється і передає своїх клієнтів іншому соціальному працівнику);
- справа дозволяє вчитися самому і навчати колег, аналізуючи власну роботу і розглядаючи приклади ситуацій;
- справа дозволяє оцінити масив проробленої роботи і на власні очі побачити ту допомогу, яку надано клієнтам.

Зміст особової справи має бути досить детальним, але ведення записів не повинно переобтяжувати працівника. Відповідно до міжнародного досвіду застосовується наступний формат особової справи клієнта (на прикладі дитини):



### **Обкладинка особової справи**

Наступні дані повинні бути внесені:

- П.І.Б. дитини;
- рік, місяць та день народження дитини;
- адреса проживання дитини;
- П.І.Б працівника, який веде справу;
- дата відкриття особової справи;
- ідентифікаційний номер особової справи;
- номер тому особової справи із зазначенням дати його відкриття та завершення (у випадку, якщо обсяг особової справи стає занадто великим і його необхідно розділити на кілька частин);
- дата закриття особової справи (якщо справу закрито)



### **Оцінка потреб дитини**

Наступні дані повинні міститися:

- повне ім'я дитини;
- дата народження дитини;
- адреса проживання сім'ї, телефонні номери;
- інформація про інших членів сім'ї, імена та дати народження (тих, які проживають в сім'ї);
- інші члени сім'ї, наприклад, дідусі та бабусі (адреси, контактні дані і т.д.);
- школа чи дитячий садок (установа), яку відвідує дитина;
- ім'я лікаря;
- назва іншої залученої ключової організації/установи (педагогічна/освітня, послуги психолога, міліція, лікарня, НДО і т.д.);
- культурна, релігійна приналежність дитини;
- мова спілкування дитини;
- інші запитання, що стосуються здоров'я та безпеки дитини;
- форма тристоронньої оцінки потреб: 1) потреби для розвитку дитини; 2) батьківський потенціал (здатність батьків забезпечити потреби дитини); 3) фактори сім'ї та середовища;

- записи оцінки дитини та її сім'ї;
- оцінка з боку інших структур: освіта, охорона здоров'я;
- особливі аналізи/оцінка/моніторинг;
- генограми та екокарти.



### **Планування**

Цей розділ має такі складові:

- індивідуальний план підтримки;
- перегляд індивідуального плану підтримки;
- письмова угода з сім'єю;
- протоколи та записи зустрічей, зборів.



### **Робочий щоденник**

Цей розділ складають:

- форма ведення записів (робочий щоденник);
- записи спостережень.



### **Оціночні форми та моніторинг**

До цього розділу входять:

- оцінка з боку інших структур: освіта, охорона здоров'я;
- особливі аналізи/оцінка/моніторинг;
- генограми та екокарти.



### **Звітність та документи**

До цього розділу входять:

- звіти;
- копії рапортів міліції;
- копії рішень, наказів, ухвал суду (наприклад про усиновлення/удочеріння) тощо;
- копії особистих документів (свідоцтво про народження, паспорт).



### **Листи та інша кореспонденція**

Цей розділ складається з письмової інформації та листування про дитину:

- лист-направлення, звернення в соціальну службу;
- листи інших установ та організацій;
- електронне листування;
- інше листування/кореспонденція;
- вся документація повинна зберігатися разом в хронологічному порядку.



### **Фінанси**

Цей розділ містить:

- записи про виплати, що здійснюються отримувачу послуг (наприклад, виплати з опіки та піклування, пенсійні виплати і т.д.);
- квитанції, чеки, акти і т.д., що стосуються матеріальної допомоги, яка надається клієнту.



### **Лише для службового використання/конфіденційно**

Цей розділ містить:

- копії листів-скарг та супутніх документів;
- конфіденційну інформацію, отриману від третьої сторони;
- адреси та контактні телефони, які не повинні розголошуватися з міркувань безпеки для дитини чи її сім'ї;
- інформацію стосовно здоров'я та безпеки дитини.

## 2.2.

# ГЕЙТКІПІНГ — СИСТЕМА ПОПЕРЕДЖЕННЯ ПОТРАПЛЯННЯ ДІТЕЙ ДО ІНТЕРНАТНИХ ЗАКЛАДІВ

Виховання в сім'ї — невід'ємне право кожної дитини та необхідна умова гармонійного розвитку, що зафіксовано в Конвенції ООН про права дитини (Преамбула, ст.9). Виховання за межами сім'ї, в умовах інтернатної системи, призводить до проблем у розвитку дитини: фізичному (недостатня вага, недорозвиток об'єму мозку), психоемоційному (госпіталізм, емоційна холодність, брак комунікативних навичок тощо), соціальному (брак знань про суспільство, сімейні стосунки тощо).

Тому у світовій практиці діяльності органів влади, які визначають політику у сфері забезпечення прав дітей, домінує переконання про необхідність реформування інтернатної системи виховання, проведення так званої «деінституалізації» шляхом запровадження механізму гейткіпінгу. Поняття «гейткіпінг» у спрощеному графічному вигляді зображено на рис. 9\*.

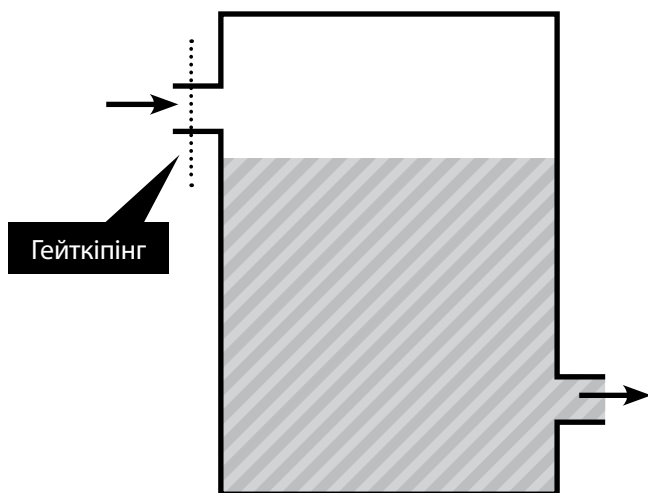


Рис. 9. Графічна інтерпретація поняття «гейткіпінг»

\* Джерело: Sparks I. EU Project Development of Integrated Social Services for Exposed Families and Children: Assessment report, EveryChild Ukraine, 2007



Слід зазначити, що гейткіпінг\*\* (від англ. *gatekeeping* — контроль за воротами) — це складна категорія соціальної роботи, що може розглядатися як нова філософія захисту та забезпечення прав дітей, яка визначає засади ухвалення рішень стосовно дітей на вищому рівні професійної компетентності.



**Гейткіпінг** — це філософія, політика, концепція й водночас механізм, що відображає нові підходи до реформування системи опіки над дітьми взагалі і запобігання розміщення їх в інтернатних закладах зокрема. Складовими гейткіпінгу є: оцінка потреб та умов життя дитини; планування і надання послуг у громаді, що передують направленню дитини в систему інтернатних закладів; сприяння поверненню дитини-вихованця інтернатного закладу у біологічну сім'ю чи влаштування її у сімейну форму виховання (опіка й піклування, усиновлення, прийомна сім'я, ДБСТ); надання допомоги дитині в організації її самостійного життя.

У країнах Західної Європи практику влаштування дітей раннього віку в державні заклади опіки було припинено близько 50 років тому. В багатьох країнах довготривала опіка поступилася короткотривалому перебуванню дитини в закладі з її подальшою реінтеграцією в сімейне середовище. Зміни в поглядах на права дитини, економічна оцінка витрат на утримання дитини в закладі опіки порівняно з сімейними формами виховання, громадська думка щодо проблем повноцінного розвитку дітей в інтернатах — усе це спричинило розробку, впровадження та сприйняття гейткіпінгу як нової концепції, оновленої функції держави і одночасно механізму реформування системи опіки та піклування над дітьми.

Гейткіпінг як **концепція** може формуватися згори донизу і знизу догори, за ініціативи як державних, так і недержавних організацій.

Гейткіпінг може поставати **функцією** держави, що передбачає впровадження його основних елементів у специфічній цільовій сфері. Наприклад, у сферах охорони здоров'я і опіки над людьми похилого віку, захисту прав

\*\* На сьогодні немає усталеного перекладу терміну *gatekeeping*. Часто в літературі цей термін перекладають як «кураторство», «контроль за наданням послуг», «механізм запобігання чомусь (у залежності від контексту)» тощо. З нашої точки зору усі спроби перекладу не відповідають змісту цього англійського словосполучення, а тому за відсутності українського слова-відповідника пропонується вживати термін «гейткіпінг» (прим. авторів).

дітей-сиріт та дітей, позбавлених батьківського піклування, ювенальної юстиції, підтримки сім'ї тощо.

Гейткіпінг можна розглядати і як **механізм**, спрямований на запобігання потраплянню дітей в інтернатні заклади, а також як гарантію того, що діти, влаштовані в інтернатні заклади, не лишаються там без уваги, й робиться все для того, щоб повернути їх у біологічну сім'ю, громаду, влаштувати у сімейні форми виховання (опіка й піклування, усиновлення, прийомні сім'ї, ДБСТ) або підготувати до самостійного життя. Він впроваджується на різних рівнях (індивідуальному, груповому, на рівні організації та діяльності служб, функціонування місцевих громад, регіональному й національному) як окремими людьми, так і системами, як для окремих людей, так і для цілих систем.

### Основними елементами гейткіпінгу як механізму є :

- проведення оцінки потреб дітей та їхніх сімей підготовленим персоналом (як правило, відповідальним за ведення справи), дії якого координуються організаційною структурою;
- створення мережі служб на рівні громади, які надають допомогу й підтримку дітям і їхнім сім'ям;
- наявність комплексу доступних послуг, що можуть надаватися в громаді з метою допомоги і підтримки вразливих дітей і їхніх сімей, в тому числі розвиток альтернативних інституційним форм влаштування дітей;
- ухвалення рішень, що ґрунтуються на результатах оцінки потреб дітей, систематичному перегляді наданих послуг із урахуванням їхнього впливу;
- наявність інформаційної системи (системи моніторингу), яка забезпечує достовірні дані про вразливі сім'ї і дітей, служби, що надають соціальні послуги, проведену роботу з клієнтом відповідно до його індивідуального плану тощо.



**Вправа**

**Спробуйте в групах скласти можливу схему попередження інституалізації дітей для ваших населених пунктів (міст чи районів):**

- Яка служба/організація зможе надавати послуги дітям та сім'ям з метою попередження розпаду сімей та потрапляння дітей в інтернати?
- Яка служба/організація зможе проводити оцінку потреб дитини і ситуацій в сім'ях?
- Яка служба/організація прийматиме звернення від населення?
- Який орган влади на основі оцінки прийматиме рішення про долю дитини?
- Яка служба/організація вестиме моніторинг ситуації і єдину базу даних дітей, які потребують соціальних послуг?

Багато країн стали піонерами впровадження індивідуальних елементів гейткіпінгу, але тільки декілька з них змогли системно їх поєднати. Тому важливо забезпечити впровадження елементів гейткіпінгу, ґрунтуючись на цілісному, системному, інтегрованому підході (рис. 10).

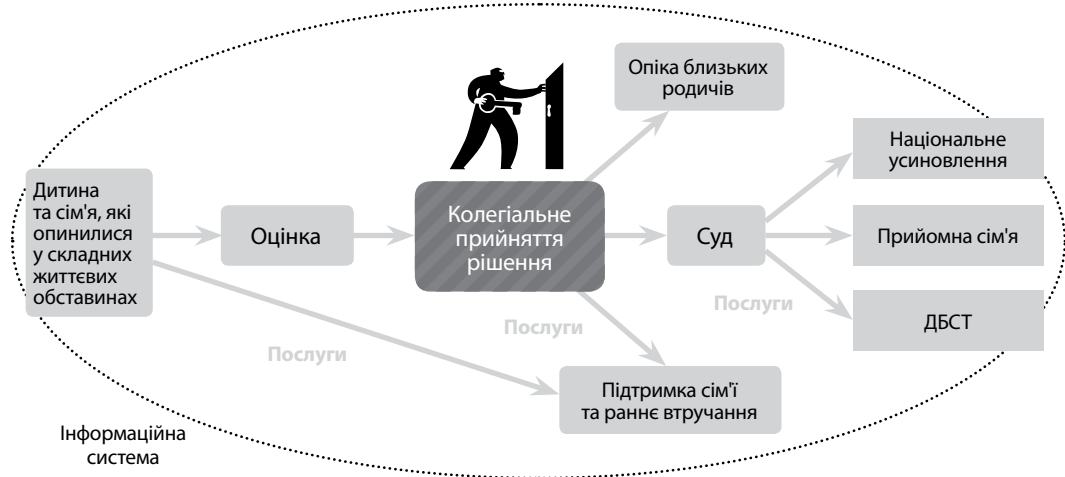


Рис. 10. Механізм запобігання розміщенню дітей в інтернатних закладах

У міжнародній практиці гейткіпінг — це і складова процесу нормування, тобто забезпечення контролю доступу до послуг, аби підібрати лише тих клієнтів, яким ці послуги конче потрібні. Припущення в даному випадку ґрунтується на тому, що насправді більше людей звертатимуться за послугами, ніж кількість послуг, які реально можна надати.

Як засвідчує міжнародний досвід, «серцем» гейткіпінгу є **зміна ставлення**. Саме формування ставлення до дитини як до цінності і до відповідального усвідомленого батьківства як до обов'язку кожного, утвердження переконання про роль сім'ї як базового чинника повноцінного розвитку дитини на всіх рівнях: від особистісного до державного — є головною умовою забезпечення якості впровадження гейкіпінгу.

### **Серед інших умов визначають:**

- затверджені на законодавчому рівні чіткі критерії ухвалення рішення стосовно забезпечення найкращих умов життя і розвитку дитини, для якої є загроза вилучення із сімейного середовища та влаштування в інтернатний заклад;

В якості критеріїв можуть слугувати свідчення: про заподіяння дитині значної шкоди чи її загрозу; про те, що влаштування в інтернатний заклад є єдиною можливістю забезпечити благополуччя дитини; чи використані всі можливості щодо надання допомоги і підтримки сім'ї, щоб забезпечити її повноцінне функціонування; чи належним чином (за протоколом) було проведено оцінювання ситуації сім'ї та оцінка потреб дитини тощо.

**NB**

- забезпечене колегіальне і прозоре ухвалення рішень стосовно дитини міжвідомчою мультидисциплінарною командою;

Показниками забезпечення колегіальності і прозорості ухвалення рішень є наявність організації/особи, яка координує роботу з клієнтом, контролює достовірність зібраної членами мультидисциплінарної команди інформації про клієнта і його ситуацію; документування цього процесу за відповідними формами; залучення представників місцевої громади, користувача послуг до ухвалення рішення та забезпечення його права апеляції тощо.

**NB**

- існує належний рівень підготовки фахівців, які працюють з дітьми та їхніми сім'ями;

**NB**

Фахівці мають бути професійно компетентними, вміти працювати в команді, проводити оцінювання становища клієнтів, у тому числі оцінку їхніх потреб, ухвалювати оптимальні рішення стосовно шляхів подолання складних життєвих обставин, враховуючи незалежні точки зору; визначати необхідні клієнту послуги, послідовність їхнього надання тощо; діяльність фахівців має ґрунтуватися на переконанні, що рідна сім'я, сімейні форми виховання є найкращим середовищем для повноцінного розвитку дитини. Особливу увагу потрібно звернути на підготовку менеджерів служб, функціями яких є перегляд індивідуальних рішень соціальних працівників, моніторинг стандартів якості надання послуг і управління гейткіпінгом. Вони мають відповідати за планування належних послуг, щоб реагувати на зміну потреб клієнта, а також розподіляти обмежені ресурси.

- робота з клієнтом здійснюється мультидисциплінарною командою за певними індикаторами виміру досягнення мети і з урахуванням усіх наявних ресурсів громади, членом якої є клієнт;

**NB**

Досягнення мети забезпечується тим, що клієнт має доступ до усіх наявних у громаді послуг; служби надають послуги відповідно до розроблених й затверджених стандартів їхньої діяльності; послуги є комплексними й адресними; здійснюється систематичний перегляд основних цілей індивідуальної роботи, уточнюється доцільність послуг з метою зменшення шкоди, яка може бути завдана у випадку некоректно проведеної оцінки становища клієнта/оцінки його потреб.

- проводиться моніторинг становища дітей та системи захисту їхніх прав, наявних тенденцій зміни кількості дітей у інституційних закладах, причин цих тенденцій; реформування мережі служб, що працюють в інтересах дітей, оновлення змісту їхньої діяльності тощо.

Впровадження гейткіпінгу не є легким завданням через низку **перешкод**:

- існування парадигми, усталеної думки щодо позитивного впливу інституційної системи опіки на розвиток дитини, необґрунтованість

розміщення дитини в інтернатний заклад як єдину доцільну форму її влаштування;

- нечіткі механізми впровадження законодавства у сфері захисту прав дітей;
- низький рівень міжвідомчої взаємодії, дублювання обов'язків різних організацій;
- відносна ізольованість системи закладів інтернатного типу. Труднощі перекваліфікації персоналу та альтернативи використання ресурсів закладів; обмеженість соціальних зв'язків вихованців;
- дефіцит кваліфікованого персоналу соціальних служб, недостатній рівень професіоналізму, нерозуміння елементів гейткіпінгу, що в підсумку не гарантуватиме об'єктивність їхніх професійних суджень;
- недосконалість систематизації інформації (збір, узагальнення, аналіз інформації про дітей та сім'ї, які опинилися в складних життєвих обставинах, служби, послуги, ресурси тощо) та її раціонального використання;
- брак практичних моделей гейткіпінгу та досвіду його впровадження.

Ключовим підходом до впровадження гейткіпінгу, що використовується у 12 країнах світу, є поєднання потреб і послуг (ППП), а саме: **підтримка зв'язку між потребою, перешкодою** (влаштування дитини в заклад інтернатного типу), **послугами і результатами**. Використання цього підходу передбачає впровадження PPP у діяльність усіх служб, що працюють із дітьми і сім'ями в громаді, роботу незалежних експертів, комісій. Цей підхід також виступає методологією досліджень життєвих історій вихованців і випускників закладів інтернатного типу.

Що таке «гейткіпінг», спробуйте перекласти цей термін одним чи двома словами так, щоб збереглася суть поняття.



Неможливо окреслити єдиний підхід у визначенні пріоритетних напрямів гейткіпінгу з метою недопущення влаштування дітей у інтернатні заклади. Це значною мірою залежить від особливостей системи захисту дітей на місцевому рівні, традицій, культурних та релігійних особливостей громади тощо.

Важливим у впровадженні гейткіпінгу є планування послуг з урахуванням реальних можливостей та ресурсів громади, служб, що має забезпечити

доступність послуг, їх систематичність і комплексність. Створена у громаді мережа спеціалізованих служб має максимально враховувати її проблеми і потреби. Наприклад, якщо гострою проблемою громади визначено високий рівень злочинності серед підлітків, у мережі служб доцільно створити службу супроводу дітей, які перебувають у конфлікті з законом, робота якої у тісній взаємодії з існуючими службами підтримки сім'ї, профілактики наркотичної та алкогольної залежності тощо буде спрямована на комплексне подолання проблеми.

Одним із дієвих інструментів запровадження гейткіпінгу в міжнародній практиці є підвищення вимог до ухвалення рішень щодо влаштування дитини, покращення стандартів і процедур здійснення оцінки, удосконалення процедури документування, підвищення рівня професійної компетентності фахівців соціальної сфери, проведення постійного моніторингу роботи соціальних служб у контексті зміни ситуації клієнта тощо.

Засобом перетворення моніторингу у дієвий інструмент посилення перешкод влаштування дитини в інтернатний заклад є розробка та впровадження зрозумілих, об'єктивно обґрунтованих, вимірюваних індикаторів. Кількість індикаторів не має бути надто великою, інакше спеціалісти служб будуть перевантаженими, а дані неправильно витлумаченими.

Не менш важливим інструментом механізму гейткіпінгу є створення і функціонування спеціальних **комісій захисту дітей (КЗД)**, які на місцевому рівні контролюють/відстежують роботу соціальних та інших служб щодо влаштування дітей за визначеними критеріями забезпечення найкращих умов для розвитку і життя дитини.

**Основними завданнями роботи КЗД є:**

- розгляд висновків соціальних працівників щодо наявних альтернатив на рівні громади і визначення умов/обставин, які гарантують, що дитину не заберуть із сім'ї;
- відслідковування процесу підтримки сім'ї щодо запобігання передачі дитини в інтернатний заклад;
- регулярний перегляд рішень щодо влаштування дитини в інтернат, аби уникнути її довготривалого перебування в ньому тощо.

Важливу роль відіграє залучення до складу КЗД, поряд із персоналом, який відповідає за надання послуг на місцевому рівні, незалежного експерта. Участь батьків у роботі комісії також вважається важливою, тому що забезпечує розуміння/усвідомлення ними ухвалених рішень. Це допомагає органам влади більш індивідуально планувати надання послуг і поширювати надання альтернативних послуг у світлі визначених потреб. Таким чином, робота КЗД щодо запобігання влаштуванню дитини в заклад передбачає комплекс заходів/дій, серед яких: детальний розгляд кожного окремого випадку з визначенням, перш за все, альтернативних шляхів вирішення проблем дитини на рівні громади, підтримки сім'ї, забезпечення доступу сім'ї до послуг і програм усіх служб, що діють на території; моніторингу процесу.

Не має залишатися поза увагою такий важливий інструмент гейткіпінгу, як удосконалення процедури закриття випадку, що передбачає не лише оцінку результатів проведеної роботи, але й визначення певних «запасних» шляхів підтримки позитивного впливу, моніторинг стабільності змін на краще в життєвій ситуації клієнта.

Таким чином, гейткіпінг передбачає якісні зміни в системі захисту дітей, зокрема, створення нових служб, нових механізмів ухвалення рішень, нових ролей для персоналу, забезпечення міжсекторної і міжвідомчої взаємодії.

У соціальній сфері **гейткіпінг гарантує адресність та якість** послуг, що надаються клієнтам. Це ефективний й фундаментальний принцип роботи з різними цільовими групами користувачів соціальних послуг, що об'єднує такі технології, як оцінка потреб, раннє втручання, ведення випадку, активізація громад тощо.

В Україні вже розпочалося впровадження гейткіпінгу як нової філософії, концепції й механізму захисту та забезпечення прав дітей, що дасть змогу піднести на якісно новий рівень не тільки соціальну роботу, але й державну політику стосовно дітей. Було би невірним заперечувати існування в соціальній політиці України щодо захисту прав дітей та сімей із дітьми елементів гейткіпінгу. Так на сьогодні створені і діють координаційні ради з питань захисту прав дітей, інші дорадчі органи, що визначають стратегію та політику підтримки сімей з дітьми на місцевому рівні; опікунські ради, робота яких базується на міжвідомчому підході до ухвалення рішень стосовно кожної окремої дитини тощо. Проте як показує практика, лише розвиток



усіх необхідних елементів гейткіпінгу повною мірою забезпечить захист прав дітей на сім'ю.

Тенденціями розвитку геткіпінгу в Україні є інтеграція зусиль різних міністерств і відомств щодо розв'язання проблем сімей із дітьми, ухвалення спільних міжвідомчих наказів; удосконалення законодавства, зокрема, ухвалення змін до Закону України «Про соціальну роботу з сім'ями, дітьми та молоддю»; розвиток системи збору і використання інформації про вразливих дітей; створення спеціалізованих служб, діяльність яких базується на інтегрованому підході. Проте запровадження гейткіпінгу як нової філософії ухвалення рішень стосовно дітей вимагає перегляду і оновлення функцій державних установ та організацій, які працюють в інтересах дітей, запровадження нових форм організації їхньої діяльності, розробки інноваційних технологій в соціальній сфері. Крім цього, необхідно апробувати і запроваджувати нові види соціальних послуг, удосконалювати систему підвищення професійної компетентності спеціалістів соціальної сфери. Виконання цих завдань забезпечить ухвалення рішень стосовно дітей відповідно до міжнародних стандартів.

---

## 2.3.

### ОЦІНКА ПОТРЕБ ДИТИНИ ТА ЇЇ СІМ'Ї

Найважливіша частина процесу будь-якого лікування — це встановлення діагнозу. Без вірного діагнозу найдосконаліше лікування не має сенсу. Так само у соціальній роботі успіх підтримки клієнта залежить від вірної оцінки ситуації.

У сучасній соціальній роботі домінує установка не на недоліки клієнта: «в чому його проблема», а на його можливості: «які в нього потреби?». Визначаючи природні потреби клієнта, які необхідно задовольнити, і сприяючи їх задоволенню, ми повертаємо йому можливості налагодження подальшої самостійної життєдіяльності. В першу чергу така установка стосується дитини як клієнта соціальної служби: задоволення потреб дитини на етапі її розвитку визначає всю майбутню долю дитини.

**Оцінка потреб дитини** ґрунтується на цілій низці теорій розвитку і формування особистості, її виховання і соціалізації. Насамперед, це теорії періодизації розвитку особистості, відновлення та прив'язаності.

Чільне місце у теоретичній базі здійснення оцінки потреб дитини та її сім'ї посідає **теорія прив'язаностей**. Дж. Боулбі (John Bowlby) та його послідовники довели важливість встановлення прив'язаностей між дитиною і батьками чи особами, які їх замінюють; забезпечення зв'язку, стабільних і тривалих стосунків дорослих і дитини для її повноцінного розвитку та формування ідентичності. Тому інструментарій, яким керуються соціальні працівники при здійсненні оцінки потреб дитини та її сім'ї, враховує цю теорію.

#### Поняття прив'язаності це:

«Взаємний процес створення зв'язку між двома людьми на рівні рефлексів, що зберігається протягом всього життя, навіть якщо люди не живуть разом: зв'язок, який дає відчуття захищеності та безпеки».

*Джон Боулбі*





«Близький зв'язок між двома людьми, що не залежить від їхнього місцезнаходження і є джерелом їхньої емоційної близькості. Прив'язаність та втрата прив'язаності знаходяться в серці роботи із захисту прав дітей».

*Віра Фалберг*

Як уже зазначалося, оцінка потреб клієнта проводиться з метою визначення необхідних видів соціальних послуг, соціальної допомоги, методів втручання, спрямованих на захист та забезпечення благополуччя дитини, зміну ситуації в сім'ї, або поведінки її членів, на краще.

Тому оцінку потреб можна розглядати як:

- інструмент захисту дитини;
- інструмент для надання якісних послуг дитині та її сім'ї;
- складову і першооснову ведення випадку;
- процес збору, узагальнення та аналізу інформації щодо клієнта.



**Змістом оцінки** є детальний аналіз індивідуальних потреб клієнта, потенціалу його найближчого оточення, можливостей громади, суспільства змінити ситуацію на краще. Основу концепції оцінки потреб дитини та її сім'ї, яка опинилася в складних життєвих обставинах, становить Модель оцінки, яку зображено на рис. 11\*.

Як видно з рис. 11, **Модель оцінки** розроблялася з розумінням того, що увага фахівців сфери охорони дитинства має зосереджуватися на усвідомленні потреб дитини та сприятливих умов для її виховання і розвитку. Модель базується на трьох основних компонентах:

- 🏠 потреби для розвитку дитини;
- 🏠 батьківський потенціал (здатність батьків піклуватися про дитину, виховувати і розвивати її, задовольняти потреби);
- 🏠 фактори сім'ї та середовища.

\* Джерело: Матеріали Міністерства охорони здоров'я Об'єднаного Королівства Великої Британії та Північної Ірландії

Лише у разі повного врахування потреб дитини, високого батьківського потенціалу, сприятливого впливу сім'ї та умов довкілля дитина захищена й забезпечена усім необхідним для повноцінного розвитку.

Оцінка потреб починається, власне, з вивчення потреб дитини у порядку, представленому на Моделі зверху донизу: здоров'я, освіта, соціальна презентація, емоційний розвиток, самоусвідомлення, сімейні та соціальні стосунки, навички самообслуговування.

Важливо підкреслити, **кожна потреба дитини оцінюється в контексті усіх показників батьківського потенціалу** (здатності батьків піклуватися про дитину, задовольняти її потреби). Наприклад, оцінюючи здоров'я дитини, соціальний працівник, проаналізувавши індикатори задоволення цієї потреби, визначені відповідно до віку і фізичного стану дитини, виявляє й уточнює сильні сторони батьків/опікунів чи наявні проблеми у виконанні батьківських функцій, спрямованих на забезпечення умов для збереження



Рис. 11. Модель оцінки потреб клієнта

чи покращення здоров'я дитини. Він з'ясовує, як впливає на задоволення потреб дитини щодо здоров'я елементарне піклування батьків; як вони гарантують їй безпеку; передають емоційне тепло, що є чинником емоційного здоров'я; стимулюють дитину до збереження здоров'я та формування здорового способу життя; які життєві орієнтири батьки формують у дітей щодо здоров'я і які обмеження, правила встановлено у сім'ї стосовно цього; чи стабільними є дії батьків під час догляду за дитиною, дотримання її режиму харчування, сну, купання, що є неодмінною умовою забезпечення її здоров'я (рис. 12).

Після такої різнобічної оцінки потреб щодо здоров'я, соціальний працівник переходить до оцінки потреб дитини в освіті, далі щодо емоційного розвитку, тоді самоусвідомлення і т.д. Усі потреби оцінюються за єдиною схемою.

Наступним кроком після оцінки потреб дитини і відповідно батьківського потенціалу, є **оцінка факторів сім'ї та середовища**. Вивчення цього компонента Моделі відбувається у такому порядку: історія сім'ї та її функціону-



Рис. 12. Логіка оцінки потреби дитини та її сім'ї

вання, родичі, житлово-побутові умови, зайнятість, доходи, соціальна інтеграція сім'ї, ресурси громади.

Завершивши оцінку всіх компонентів, соціальному працівникові необхідно зрозуміти і уважно проаналізувати комплексну взаємодію факторів в рамках трьох систем; подумати, яким чином з'ясовані факти за визначеними показниками-індикаторами впливають на розвиток дитини і батьківський потенціал. Наприклад, батьки можуть не задовольняти повною мірою потреби дитини через власні проблеми, які загострюються через неготовність чи небажання найближчого оточення зрозуміти чи підтримати їх. При цьому варто врахувати, що взаємодія між різними факторами часто не є простою, і тому важливо, щоб:

- інформацію збирали і записували систематично з детальною точністю;
- до збору інформації залучалися фахівці різних галузей;
- інформацію перевіряли і обговорювали з батьками, і, коли це можливо, з дитиною;
- розбіжності в точках зору про інформацію і її важливість чітко записувались;
- проводилася оцінка сильних і слабких сторін дитини і сім'ї.

Таким чином, соціальні працівники, які проводять оцінку потреб дитини та її сім'ї, мають розуміти логіку загального підходу до здійснення оцінки, усвідомлювати значення усіх компонентів Моделі оцінки та їх показників, а також володіти ґрунтовними знаннями, необхідними для їхнього аналізу. При цьому важливо дати відповідь на запитання: що ж потрібно аналізувати, коли ми оцінюємо потреби дитини; на що звертати увагу, коли говоримо про батьківський потенціал щодо кожної потреби чи ресурси середовища, у якому перебуває сім'я; а з іншого боку — на чому важливо зосередити увагу батьків, щоб їхня дитина гармонійно розвивалася, успішно соціалізувалася.

На жаль, широко розповсюдженою є тенденція спрощувати підходи до оцінки: «якщо батьки багаті, то у дитини не може бути проблем, всі її потреби, звичайно ж, будуть задоволені»; або «якщо дитина тиха, нічого не просить, значить, їй нічого не потрібно, всі її потреби задоволені», і т.п. Такі спрощення — помилкові, щоб уникнути їх і врахувати всі важливі складові, і було розроблено детальну Моделю оцінки за трьома параметрами.

Процес оцінки потреб дитини та її сім'ї має чіткий алгоритм (порядок) здійснення і проводиться у три етапи: експрес-оцінка, початкова оцінка, комплексна оцінка. Основні етапи оцінки представлено на рисунку нижче (див. рис. 13).

Підготовчим (початковим) етапом оцінки потреб є **експрес-оцінка**.

- Її мета та завдання:
- отримання під час звернення клієнта або зацікавленої особи, організації, громади інформації про складні життєві обставини;
  - з'ясування та документування основної інформації про клієнта (місце його проживання, склад сім'ї тощо), його проблеми та причини звернення;
  - організація термінових заходів реагування у разі, якщо інформація містить факти, що можуть загрожувати життю і здоров'ю клієнта;
  - уточнення (в разі потреби) інформації про клієнта та його оточення в інших відомствах;
  - прийняття рішення про подальшу роботу з клієнтом чи переадресацію звернення.

Етап **експрес-оцінки** є важливим і відповідальним. Фізична особа, організація чи сам клієнт, які звернулись, — носії первинної інформації, і, певною

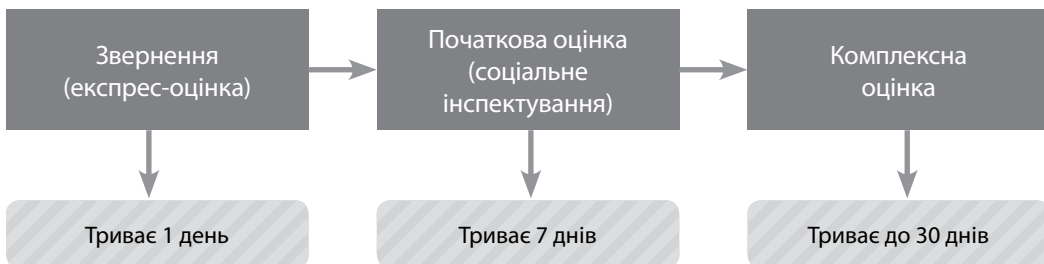


Рис. 13. Етапи оцінки потреб

мірою, — експерти. Тому потрібно вміти їх уважно вислухати, задокументувати основну інформацію: з'ясувати, чи на цьому етапі є ризики для життя і здоров'я дитини, інших членів сім'ї, які дії вже здійснені і які необхідно здійснити, уточнити адреси та контактні телефони клієнта/організації. Прийом звернень має здійснювати кваліфікований та відповідальний соціальний працівник, наділений відповідними повноваженнями та здатний ініціювати в разі потреби прийняття рішень.

Якщо під час звернення (експрес-оцінки) з'ясувалося, що людині потрібна порада, соціальний працівник надає відповідні рекомендації й успішно завершує спілкування з клієнтом. Якщо звернення клієнта потребує 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 експрес-оцінки може з'ясуватися, що сім'я/дитина не можуть самостійно вирішити свої проблеми в інших інстанціях і потребують 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 соціальний працівник має провести перемовини з відповідними інстанціями, службами чи конкретними особами; в окремих випадках соціальні працівники домовляються про прийом людини в іншій установі, допомагають у налагодженні першого контакту, готують супровідний лист тощо.

Наступний етап оцінки потреб — **початкова оцінка** (див. додаток 2).

Мета початкової оцінки: підтвердити чи спростувати наявність складних життєвих обставин; оцінити безпечність сімейного середовища для дитини.

Завдання:

- виявити факти, що підтверджують складні життєві обставини;
- оцінити рівень безпеки дитини та ризик завдання їй шкоди;
- оцінити здатність батьків, інших членів сім'ї забезпечувати безпеку дитини та її потреби;
- з'ясувати основні причини виникнення складних життєвих обставин та потреби в першочергових послугах.



На цьому етапі відбувається збір, документування і аналіз узагальненої інформації: наявні документи, усна та письмова інформація, отримана з різних джерел (люди, організації, установи, які працюють з дорослими та дітьми або співпрацювали з ними в минулому, а також представники громади, родичі, сусіди тощо). Предметом інформації можуть бути не лише загальні дані про умови проживання, соціальний статус, матеріальні можливості клієнта, а і його знання, вміння, позиції, поведінка тощо. Однак варто не покладатися виключно на інформацію, отриману опосередковано, оскільки вона може бути некоректною, викладеною з суб'єктивної точки зору. Тому важливою складовою цього етапу є відвідання клієнта за місцем його проживання чи тимчасового перебування, знайомство з його сім'єю, родинним оточенням, умовами проживання, джерелами та засобами існування, аналіз взаємостосунків між членами сім'ї.

Реальну можливість розробити стратегію втручання в існуючу ситуацію з метою забезпечення найкращих інтересів клієнта створює **комплексна оцінка потреб**. Вона спрямована на глибше вивчення усіх аспектів потреб дитини та спроможності її батьків/опікунів відповідно реагувати на ці потреби через призму ресурсів родини як мікро- та громади як мезосередовища.

Мета комплексної оцінки: визначити, які послуги необхідні дитині та її сім'ї для подолання складних життєвих обставин.

Завдання: ● визначити відповідального фахівця та сформувані міжвідомчу команду для проведення комплексної оцінки;

- оцінити сильні сторони та ризики: щодо задоволення потреб дитини; батьківського потенціалу і факторів сім'ї та середовища;
- підготувати висновки та рекомендації до індивідуального плану.

Передумовою комплексної оцінки є її планування, а саме: проведення аналізу можливостей участі відповідних фахівців і організацій в здійсненні оцінки і подальшої індивідуальної роботи з клієнтом; відбір доцільних методів оцінки; складання, обговорення та затвердження ходу та графіка 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 збиратимуться дані (метод);
- яким є ступінь ймовірності, що обраний метод сприятиме забезпеченню необхідної інформації тощо.

За результатами комплексної оцінки потреб складається **індивідуальний план роботи з клієнтом або індивідуальний план підтримки клієнта (ІПП)**. Це документ, що відображає стратегію, логіку, зміст та процедуру надання послуг з метою подолання складних життєвих обставин, в яких опинився клієнт, і спрямований на забезпечення його потреб. Індивідуальний план визначає мету, завдання, види, обсяги послуг, відповідальних за їх надання, терміни та очікувані результати і є частиною особової справи клієнта, про що йшлося у попередньому розділі.

Взаємозв'язок процесу оцінки потреб й індивідуальних планів наведено на рис. 14.

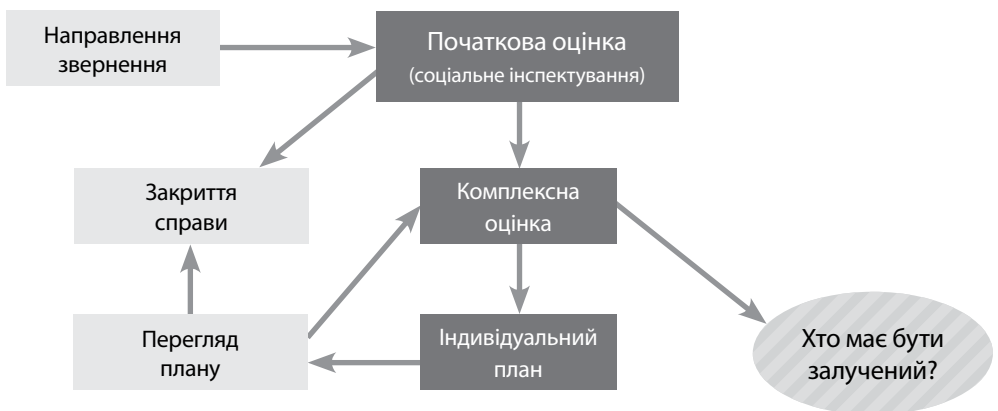


Рис. 14. Взаємозв'язок оцінки потреб та індивідуального плану роботи з клієнтом

Індивідуальний план потрібно скласти відповідно до компонентів й показників оцінки потреб дитини та її сім'ї (див. додаток 3), а саме: «Потреби дитини», «Батьківський потенціал», «Фактори сім'ї та середовища». Відповідно основними підрозділами індивідуального плану роботи з клієнтом можуть бути:

- задоволення потреб для розвитку дитини;
- розвиток батьківського потенціалу;
- залучення ресурсів сім'ї та громади;
- інше.

Реалізація індивідуального плану підтримки відповідальним за ведення справи соціальним працівником є запорукою якості наданих дітям та сім'ям з дітьми соціальних послуг.

---

---

## 2.4.

# ЗНИЖЕННЯ РІВНЯ БІДНОСТІ МЕТОДАМИ СОЦІАЛЬНОЇ РОБОТИ

Бідність — одна з найбільш важливих соціальних проблем, з якою стикаються клієнти соціальних служб. І хоча можливості соціальних служб у подоланні рівня бідності є досить обмеженими, при здійсненні соціальної роботи фахівцями використовуються окремі методи, які сприяють пом'якшенню її наслідків. Для мобілізації ресурсів (фінансових і не фінансових) під час надання допомоги клієнтам використовуються такі форми соціальної роботи:

- консультування клієнтів щодо оформлення державної допомоги, пенсій та пільг;
- розробка соціальних проектів і подання заявок до місцевої адміністрації з метою залучення коштів з місцевих бюджетів (позабюджетні надходження, цільові програми уряду тощо);
- розробка соціальних проектів і подання заявок з метою залучення коштів від благодійних організацій, що працюють в регіоні;
- залучення коштів від приватних благодійників, які живуть і працюють в громаді;
- створення схем взаємної матеріальної підтримки клієнтів (наприклад, каси взаємодопомоги);
- влаштування клієнтів на курси професійної перепідготовки;
- залучення клієнтів до груп самодопомоги;
- допомога клієнтам у працевлаштуванні.

### Мобілізація ресурсів

- а) Соціальний працівник домовляється з власником їдальні щодо щотижневого обіду для вісьмох дітей з місцевих неблагополучних сімей.
- б) Соціальна служба встановлює скарбничку для збору пожертв дітям-сиротам на пошті (в магазині, в адміністрації і т.д.)
- в) Соціальний працівник об'єднує самотніх матерів в групу взаємодопомоги, де кожна по черзі доглядає дітей, а інші мають можливість працювати.

Для раціонального використання ресурсів застосовуються такі форми соціальної роботи:

- консультування і навчання клієнтів управлінню сімейним бюджетом (така допомога часто потрібна людям, які не мають досвіду управління своїми коштами, наприклад, випускникам інтернатів);
- видача клієнтам матеріальної допомоги, спрямованої на самозабезпечення сім'ї (з наступним контролем за витратами). Наприклад, купівля швейної машинки, оплата патенту приватного підприємця, купівля насіння та городнього приладдя і т.д.);
- організація мікрокредитних схем;
- реструктуризація боргів за комунальні послуги.

У переважній більшості випадків клієнти (сім'ї та діти) звертаються до соціальних служб за матеріальною допомогою на термінові потреби. Іноді така допомога дійсно необхідна. Однак у цілому при здійсненні соціальної роботи варто керуватися принципом «дати голодному не рибу, а вудку». При винесенні рішення щодо матеріальної допомоги, доцільно керуватися алгоритмом, зображеним на рис.15, та критеріями, наведеними у табл.8.



Рис. 15. Алгоритм прийняття рішення про матеріальну допомогу

<p><b>Критерій перший</b> Об'єктивні показники ситуації в сім'ї</p>	<p><b>Критерій другий</b> Позиція сім'ї, що підтверджується поведінкою</p>	<p><b>Критерій третій</b> Думки спеціалістів</p>
<p>Соціальний працівник, відповідальний за ведення справи, у результаті комплексної оцінки потреб фіксує такі факти:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● екстремальна бідність (недоїдання, відсутність житла, одягу і т.д.);</li> <li>● існує складний конфлікт в сім'ї (сварки, фізичне насильство);</li> <li>● в сім'ї вже є досвід інституалізації (самі батьки — колишні вихованці інтернату);</li> <li>● дитина нещодавно реінтегрована з державної установи;</li> <li>● дитина знаходиться в державній установі, але можлива реінтеграція (сім'я здатна її утримувати, немає небезпеки насильства над дитиною, зв'язки не розірвані).</li> </ul>	<p>Місцевий спеціаліст проводить переговори з сім'єю:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● сім'я висловлює готовність співпрацювати, бере участь у розробці плану допомоги, підписує договір з соціальною службою і в майбутньому виконує взяті на себе обов'язки.</li> </ul>	<p>Колектив спеціалістів (служба у справах дітей, центр соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді) після обговорення складає колегіальну думку з наступних питань:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● є ризик інституалізації дитини;</li> <li>● стан сім'ї настільки складний, що здоров'ю чи життю дитини загрожує небезпека, або в результаті допомоги сім'я зможе виконувати функції по догляду за дитиною.</li> </ul>

Табл. 8. Критерії для прийняття рішення про матеріальну допомогу

### Раціональне використання ресурсів

В будинку за борги вимкнено електрику, через що страждають діти. Соціальна служба, реалізуючи індивідуальний план підтримки сім'ї, сприяє укладанню трьохстороннього договору між електророзподільчою компанією, сім'єю та соціальною службою про реструктуризацію боргу. Компанія підключає електрику, а сім'я у майбутньому самостійно виплачує частину боргу, що залишився. Соціальний працівник слідкує за виконанням умов договору.

Для зменшення впливу бідності на сім'ї з дітьми соціальний працівник може планувати такі потенційні джерела прибутків для сім'ї:

1. **одноразова безповоротна фінансова допомога сім'ї** (гранти благодійників, матеріальна допомога від роботодавців, держави);
2. **державні грошові виплати сім'ям**, право на які має сім'я, але з різних причин не отримує;
3. **пожертви** (спонсорство родичів, релігійних громад, місцевих підприємців тощо);
4. **самостійний зарібок сім'ї** (в тому числі той, який виник чи виріс завдяки гранту). У процесі роботи з сім'єю не варто зосереджуватися виключно на грантовій допомозі, а працювати з усіма потен-

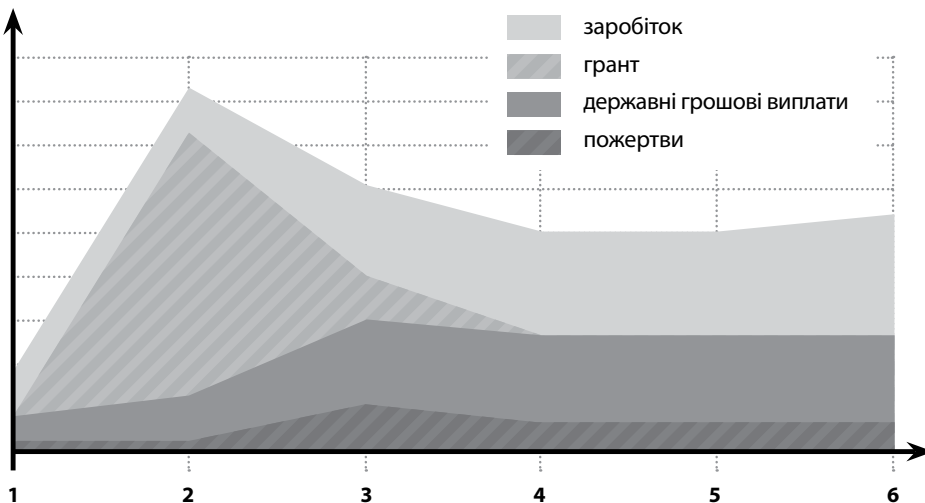


Рис. 16. Стійкість різних видів доходів у часі

ційними джерелами доходів. Одноразова безповоротна фінансова допомога (грант) є суттєвим ресурсом, але нестійким і обмеженим у часі. Водночас інші джерела доходів можуть бути тривалішими та стійкішими (рис.16).

Уявіть, що благодійний фонд надав вашій соціальній службі невеликий грант у 1000 доларів і попросив спрямувати їх на зниження впливу бідності на дітей у вашому районі.

**Вправа**

**Сформулюйте, будь ласка, міні-проект, яким чином ви використаєте ці кошти.**

Представте свій проект за такими параметрами:

- а) ефективність — наскільки Ваш проект здатен змінити на краще життя клієнтів?
- б) стійкість — як довго триватиме ефект проекту?
- в) реалістичність — чи не захопилися Ви фантазуванням, чи реалістичний ваш проект?

Чітко визначити і стандартизувати розміри матеріальної допомоги, яку слід надавати сім'ям та дітям в кризі, вкрай складно. Розмір виплат клієнтам може визначатися, ґрунтуючись на власних фінансових можливостях, або відштовхуючись від формально визначених державою величин (наприклад, мінімального споживчого кошика, прожиткового мінімуму, мінімального рівня заробітної платні тощо). Однак такий підхід досить непрактичний з точки зору соціальної роботи, оскільки він:

- а) не враховує індивідуальність кожної сім'ї та її потреб;
- б) зазвичай, стандартизовані виплати є невеликими і можуть лише підтримувати існування сім'ї, але є недостатніми для істотного покращення стану.

Тому соціальному працівнику, відповідальному за ведення справи клієнта (кейс-менеджеру), потрібен гнучкий підхід до планування матеріальної допомоги, щоб мати певну свободу у прийнятті рішень. Водночас планування повинно бути зрозумілим і прозорим для всіх учасників процесу соціального супроводу клієнта.



---

## 2.5.

# ШКОЛА ЯК ОСНОВА ПІДТРИМКИ СІМ'Ї

Школи мають величезний потенціал для організації і надання цілої низки послуг сім'ям. Можливо, це здається очевидним, але традиційно ресурси школи не використовувалися для надання таких послуг. Першочерговим завданням школи завжди залишалася освіта дітей. Таким чином, основні завдання школи полягали у забезпеченні навчання, а також позашкільної гурткової роботи. Як правило, ресурси для здійснення іншої діяльності бюджетом школи не були передбачені.

Батьки традиційно розглядаються школою або як джерело стресу для вчителів, або як ресурс для допомоги вчителям у класі, принаймні у молодшій школі. Стосунки між школою та батьками здійснюються, як правило, через посередництво батьківських комітетів та через низку установлених заходів — таких як батьківські збори, під час яких батьки та вчителі обговорюють навчальні успіхи і поведінку дітей. Батьки залучаються до шкільного процесу тоді, коли зазвичай з'являються проблеми з відвідуванням чи поведінкою дітей. Тоді вчителі або директор школи звертаються до батьків з вимогою виправити ситуацію.

Тим не менше, в останні роки в Україні і за кордоном було визнано, що психологічний та емоційний стан дітей є ключовим для їхньої успішності. Для цього було започатковано цілу низку пілотних ініціатив та програм в загальноосвітніх школах. До них відносяться: запровадження шкільних радників, наставників (менторів) для учнів, розробка стратегії проти залякування та неслухняності учнів тощо. Проте ці програми обмежені як ресурсним забезпеченням, так і кадровим потенціалом.

**NB**

Для того щоб фундаментально змінити ставлення дітей до освіти, необхідно до процесу залучати сім'ї та громади. Роль батьків не повинна обмежуватися лише заохоченням дітей до виконання домашнього завдання. Культура навчання, яка створюється вдома, має бути визначальним фактором у підході дітей до пізнання та їхнього ставлення до освіти та навчання.

Нещодавнє дослідження\*, проведене для Міністерства освіти Великої Британії, переконує, що залучення батьків до навчального процесу є найсуттєвішим фактором успішності дітей. Проте слід зазначити, що багато батьків не в змозі надати підтримку дітям у зв'язку з різними обставинами. Наприклад, зайнятістю на роботі, або тому що у них немає відповідних навичок й мотивації для допомоги своїм дітям у навчанні. У Великій Британії для вирішення цієї проблеми застосовувалася політика «батого та пряника». З одного боку, урядом було прийнято відповідний нормативно-правовий акт, який посилював відповідальність батьків за низьку відвідуваність дітьми школи. З іншого боку — стимулювалася активність неурядових організацій у посиленні батьківського потенціалу для надання підтримки своїм дітям у досягненні академічної успішності.

Сьогодні широким колом фахівців визнається той факт, що школи можуть робити набагато більше для залучення місцевої громади і надання підтримки вразливим дітям та їхнім сім'ям. Адже школи відіграють унікальну роль у суспільстві та громаді зокрема. Теоретично кожна дитина відвідує школу, яка є однією з небагатьох суспільних і насправді універсальних соціальних послуг. Школи контактують з батьками набагато частіше, ніж будь-які інші установи, тому школи можуть ефективніше співпрацювати з батьками. У школах вже працює низка медичних працівників, таких як шкільні медсестри чи лікарі, а також шкільні психологи і соціальні педагоги. Отже існує очевидний потенціал для зближення батьків, місцевих громад та шкіл в організації та наданні нових послуг на базі шкіл.

Цікавим є підхід уряду Великої Британії до започаткування нових послуг на базі школи, відображений у документі під назвою «Кожна дитина має значення»\*\*. В ньому для повнішого використання потенціалу шкіл пропонується створити на їхній базі так звані «розширені школи» та «інформаційні пункти для батьків» (ІПБ).

**Розширені школи.** Розширеною називається школа, яка забезпечує низку заходів та послуг, які виходять за рамки шкільного розпорядку дня, з метою задоволення потреб учнів, їхніх сімей та широкої громадськості. Наприклад, такими послугами можуть бути:

\* The Impact of Parental Involvement, Parental Support and Family Education on Pupil Achievement and Adjustment: A Literature Review. Professor Charles Desforges with Alberto Abouchaar, DfES Research Report 433, 2003

\*\* HM Government. Every Child Matters. London: TSO, 2003

1. Додаткові навчальні та розважальні можливості для школярів, що не входять до учбових планів школи;
2. Послуги для громади, наприклад, дорадчі чи інформаційні центри;
3. Об'єднання у навчальні комплекси дитячого садочка та початкової школи;
4. Послуги для сімей з дітьми, що передбачають додаткові заняття для дітей та посилення потенціалу батьків;
5. Послуги інших спеціалістів, наприклад, соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді;
6. Послуги спеціаліста у таких сферах як спорт, мистецтво, комп'ютерні технології тощо.

Хоча немає єдиної моделі розширеної школи, проте з досвіду Великої Британії виділяють три рівні роботи, на яких працюють розширені школи. Межі між цими трьома рівнями не є чітко визначеними. Школи можуть переходити з рівня на рівень, реагуючи на зміну потреб та можливостей.

1. **Розвиток розширеної (додаткової) діяльності.** На цьому рівні в рамках школи проводяться заходи для учнів, сімей та членів громади. Ця діяльність не обов'язково має бути пов'язаною між собою, але її метою є задоволення певних потреб.
2. **Розвиток розширеної школи.** На цьому рівні школи намагаються сформулювати загальні підходи до співпраці з учнями, сім'ями та громадою в позаурочний час. В школі запроваджуються різні види послуг для того, щоб вирішувати проблеми успішності та мотивації учнів, підтримувати сім'ї у процесі навчання, змінювати ставлення громади до навчання.
3. **Розвиток місцевої стратегії/політики.** На цьому рівні робота розширеної школи є складовою універсальної стратегії на вирішення потреб громади. Проблеми, які необхідно вирішити, є універсальними і актуальними для усієї місцевої громади. Це питання, пов'язані із працевлаштуванням, охороною здоров'я, подоланням злочинності, тощо. Це проблеми не лише школи, а тому вимагають співпраці з органами державної влади та місцевого самоврядування.

Як показав досвід, розширені школи позитивно впливають на учнів, сім'ї та громади, що проявляється у гарних результатах для усіх трьох згаданих груп. Для учнів ця діяльність добре впливає на успішність, поведінку,

та відвідуваність школи. Для сімей — залучення до діяльності розширеної школи дозволяє підтримувати навчальний процес дитини. Для громади — впливає на самооцінку та залученість.

**Інформаційний пункт для батьків (ІПБ).** Метою ІПБ є інформування батьків про ключові стадії розвитку дитини. Ця ініціатива є досить чіткою та зрозумілою: пропонувати батькам інформацію з питань розвитку дитини та про наявні послуги на місцях. Заходами ІПБ є інформаційні одноразові зустрічі з батьками. Кожен такий захід має чотири основні блоки:

1. Інформування про ключові стадії розвитку дитини;
2. Відео про національні та місцеві послуги для підтримки батьків;
3. Спеціально розроблені ігри, які покликані познайомити батьків з представниками місцевих служб підтримки сім'ї;
4. Обмін інформацією про місцеві організації, які надають підтримку батькам та сім'ям.

Школи вважаються адекватним місцем для надання превентивних послуг, таких як підтримка сім'ї, однак, це не завжди так. Практика свідчить, що деяким вразливим категоріям сімей важко отримувати послуги у приміщенні школи. Це, насамперед, стосується тих сімей, чії діти не відвідують школу, або чії батьки мають складну історію взаємин зі школою. Також подібна проблема може виникнути в роботі з сім'ями, які бояться стигматизації, і відповідно, потребують високого рівня конфіденційності. Оскільки більшість батьків не звикли ходити до школи для обговорення особистих чи сімейних проблем, які виходять за межі навчання дітей у школі, багато з них занепокоєні через конфіденційність. У приміщеннях школи не завжди можна забезпечити конфіденційність, тому батьки бувають особливо проти зустрічей у школі з психологами, міліцією, чи працівниками служб у справах дітей. Таким чином, школа може бути приємним середовищем, куди батьки ходять з «нормальних» причин, для обговорення з вчителем успішності дитини, але це ж середовище може стати загрозливим, якщо запропонована сім'ї послуга матиме ознаки стигми, і непрямо вказуватиме на погане батьківство.

**NB**



---

# **ПЕРЕЛІК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ**

1. *Bilson A., Gotestam R.* Improving Standards of Child Protection Services in ECA Countries: A Toolkit. World Bank and UNICEF, 2002
2. *Brooks A. M., Hanafin S.* Measuring Child Well-Being: An Inventory of Key Indicators, Domains and Indicator Selection Criteria to Support the Development of a National Set of Child Well-Being Indicators. The Stationery Office, Dublin, 2005
3. *Carter R.* Family Matters: A study of institutional childcare in Central and Eastern Europe and the Former Soviet Union. Every Child, 2005
4. Changing Minds, Policies and Lives. Improving Protection of Children in Eastern Europe and Central Asia. Redirecting Resources to Community-Based Services. UNICEF & World Bank, 2003
5. *Davis R. T.* Promising Practices in Community-based Social Services in CEE/CIS/Baltics: A framework for analysis. USAID:Washington, 2005
6. *Dawe S., Frye S., Best D., Lynch M., Atkinson J., Evans C., Harnett P.H.,* Drug use in the family: impacts and implications for children. Australian National Council on Drugs. Canberra, 2007
7. *Eldakar O. T. and Wilson D. S.* Selfishness as second-order altruism. Proceedings of the National Academy of Sciences USA, 109, 6982-6986, 2008
8. Global Standards for the Education and Training of the Social Work Profession. Final Document adopted at the General Assemblies of IASSW and IFSW, Adelaide, Australia, 2004
9. Guidelines for Psychological Evaluations in Child Protection Matters. American Psychological Association, 1998
10. HM Government. Every Child Matters. London: TSO, 2003
11. *Macionis John J.* Society: The Basics. Prentice Hall, 2003
12. NASW Standards for Social Work Case Management. National Association of Social Workers (USA) [http://www.naswdc.org/practice/standards/sw\\_case\\_mgmt.asp](http://www.naswdc.org/practice/standards/sw_case_mgmt.asp)
13. *Payne M.* Modern Social Work Theory. Basingstoke, Macmillan-Palgrave, 2005
14. Personal Assistance Guidelines. Ministry of Health Services of British Columbia (Canada), 2008
15. Psychosocial Response Workbook. Ministry of Health Services of British Columbia (Canada), 2007
16. *Sparks I.* EU Project Development of Integrated Social Services for Exposed Families and Children: Assessment report, EveryChild Ukraine, 2007

17. *Younghusband E.* The newest profession: a short history of social work. London: Community Care/IPC Business Press, 1981
18. *Desforges C. & Abouchaar A.* DfES Research Report 433: The Impact of Parental Involvement, Parental Support and Family Education on Pupil Achievements and Adjustment: A Literature Review, DfES, 2003  
<http://www.dfes.gov.uk/research/data/uploadfiles/RR433.pdf>
19. Боулби Дж. Привязанность / Пер. с англ. — М.: Гардарики, 2003. — 477 с.
20. Боулби Дж. Создание и разрушение эмоциональных связей. — М.: Академический проект, 2004. — 232 с.
21. Гено С., Армандо Р. Методы и техники селф-эмпауэрмент в социальной работе. — Новосибирск, 2004
22. Інтегровані соціальні служби: теорія, практика, інновації: Навч.-метод. комплекс / Авт.-упоряд.: О. В. Безпалько, І. Д. Зверева, Ж. В. Петрочко та ін. / За заг. ред. І. Д. Зверевої, Ж. В. Петрочко. — К.: Фенікс, 2007. — 528 с.
23. Конвенція ООН про права дитини. — К.: ЮНІСЕФ, 2009
24. Кравченко А. И. Социология девиантности. [Электронная библиотека социологического факультета МГУ им. М. В. Ломоносова]. /Режим доступа: <http://lib.socio.msu.ru/l/library>
25. Нойфельд И. Методы социальной работы // Теория и практика социальной работы: отечественный и зарубежный опыт / Отв. ред.: Т. Ф. Яркина, В. Г. Бочарова. — М.-Тула: АСОПИР, 1993. — С.135-146
26. Оцінка потреб дитини та її сім'ї / За заг. ред. І. Д. Зверевої. Авт: І. Д. Зверева, З. П. Кияниця, Ж. В. Петрочко та ін. — К.: Держсоцслужба, 2007. — 144 с.
27. Проблемы деинституционализации детей-инвалидов: Материалы круглого стола, проведенного 18 января 2001 года в Министерстве труда и социального развития Российской Федерации. — М.: Социально-технологический институт МГУС, 2001. — 219 с.
28. Ромм М. В., Ромм Т. А. Теория социальной работы. Учебное пособие. — Новосибирск, 1999. — 64 с.
29. Салустович П. Европейский социум в условиях перехода: Гражданское общество и социальная работа. — СПбУ, Факультет социологии. <http://www.soc.pu.ru/publications/pts/salustovich.shtml>
30. Социальная защита детей и семьи (зарубежный опыт) / Ред. колл. Л. Э. Кунельский, М. С. Мацковский, А. М. Панов. — М.: Центр общечеловеческих ценностей, 1992



31. Социальное сопровождение в области ВИЧ-инфекции: стандарты предоставления услуг. — СПИД Фонд Восток-Запад, 2009
32. Соціальна робота: Короткий енциклопедичний словник : [в 7 ч.] / [В. П. Андрущенко, В. П. Бех, В. А. Башкірев та ін.]; За ред. С. В. Толстоухової. — К. : ДЦССМ, 2002
33. Соціальний супровід сімей, що опинились в складних життєвих обставинах: Метод. посіб. / І. Д. Зверева, В. О. Кузьмінський, Ж. В. Петрочко та ін. — К.: ДЦСССДМ., 2006. — 84 с.
34. Соціальні служби — родині: Розвиток нових підходів в Україні / За ред. І. М. Григи, Т. В. Семигіної. — К., 2002. — 128 с.
35. Уличная социальная работа — БФ «Дорога к дому», Одесса Режим доступа: [http://streetkids.ua/index.php?option=com\\_content&view=article&id=8&Itemid=9&lang=ru](http://streetkids.ua/index.php?option=com_content&view=article&id=8&Itemid=9&lang=ru)
36. Управление случаем в социальных службах и при междисциплинарном взаимодействии в решении проблем детей / Сост. Хенрик Хаубро. — Москва : Полиграфсервис, 2005. — 112 с.

---

# СЛОВНИК

**Батьківство** — 1) соціально-психологічний феномен, що є сукупністю знань, уявлень та переконань стосовно себе у батьківській ролі, які реалізуються у всіх проявах поведінкової складової батьківства; 2) процес забезпечення батьками (рідними чи прийомними) необхідних умов для повноцінного розвитку та навчання дітей.

**Ведення випадку** — провідна технологія соціально-педагогічної роботи з конкретною проблемною ситуацією, у якій об'єднано й певний моніторинг ситуації, і залучення інших інституцій, і здійснення координації дій з метою розв'язання психологічних, міжособистісних, соціальних проблем клієнта, його оточення; це інструмент оптимізації витрат, зростання ефективності, раціоналізації послуг і ресурсів.

**Гейткіпінг** — філософія, політика, концепція й водночас механізм, що відображає нові підходи до реформування системи опіки над дітьми взагалі і запобігання розміщенню їх в інтернатних закладах зокрема. Складовим гейткіпінгу є: оцінка потреб та умов життя дитини; планування і надання послуг у громаді, що передують направленню дитини в систему інтернатних закладів; сприяння поверненню дитини-вихованця інтернатного закладу у біологічну сім'ю чи влаштування її у сімейну форму виховання (опіка й піклування, усиновлення, прийомна сім'я, ДБСТ); надання допомоги дитині в організації її самостійного життя.

**Громада** — це групова соціальна спільнота, члени якої мають спільні географічні та соціокультурні ознаки (місце проживання, інтереси, віросповідання, цінності, національність тощо) та взаємодіють між собою з метою задоволення певних потреб чи розв'язання проблем.

**Дитина** — особа віком до 18 років (від народження до повноліття), якщо згідно із законом, застосованим до неї, вона не набуває прав повнолітньої раніше.

**Експрес-оцінка** — це етап оцінки потреб, що передбачає отримання інформації під час звернення клієнта або зацікавленої особи, організації, громади про складні життєві обставини; з'ясування та документування основної інформації про клієнта (місце його проживання, склад сім'ї тощо), його проблеми та причини звернення; уточнення (в разі потреби) інформації про клієнта та його оточення в інших відомствах; прийняття рішення щодо подальшої роботи з клієнтом чи переадресації звернення.

---

**Жорстоке поводження з дітьми** — будь-які форми фізичного, психічного, сексуального або економічного та соціального насильства над дитиною в сім'ї або поза нею, зумовлене як недієздатністю та залежністю дитини, її невмінням захистити себе, слабкістю, так і поведінкою дорослого, який реалізує власну позицію сильного щодо дитини.

**Індивідуальний план роботи з клієнтом** — це документ, що відображає стратегію, логіку, зміст та процедуру надання послуг з метою подолання складних життєвих обставин, в яких опинився клієнт. Відповідно до мети розрізняють: план соціального супроводу; індивідуальний план соціального захисту дитини; індивідуальний план адаптації до самостійного життя (для випускника інтернатного закладу) та ін.

**Інтеграція соціальна** — це взаємна адаптація індивіда та суспільства один до одного; процес, під час якого суспільство створює умови для кращого пристосування індивіда в соціумі.

**Інтеграція на рівні громади** — це процес, в рамках якого певна спільнота забезпечує умови для реалізації максимального соціального потенціалу кожного індивіда — члена цієї громади.

**Компетентність** — певний психічний стан людини, що дозволяє діяти самостійно та відповідально; здібність і вміння виконувати певні функції; наявність спеціальної освіти, широкої загальної та спеціальної ерудиції, постійне підвищення своєї професійної підготовки; професійна підготовленість і здатність суб'єкта праці до виконання завдань й обов'язків повсякденної діяльності; потенційна готовність розв'язувати завдання «зі знанням справи».

Компетентність спеціаліста із соціальної роботи формується не тільки завдяки отриманим знанням та апробованим навичкам і вмінням, а й на основі власної позиції фахівця, аналізу свого досвіду на рівні теорії, розуміння різних підходів до соціальної ситуації та вибору методів.

**Комплексна оцінка потреб** — це етап оцінки потреб, що передбачає ґрунтовніше вивчення усіх аспектів потреб дитини та спроможності її батьків/опікунів відповідно на них реагувати через призму ресурсів родини як мікро- та громади як мезосередовища.

**Криза** — перехідний період життя, коли відбувається руйнація й активна зміна життєвих ролей особистості, перехід із одного стану в інший.

**Мотивація** — сукупність спонукальних факторів, які визначають активність особистості; усі стимули, ситуативні чинники, які спонукають поведінку людини; процес формування мотиву.

**Небезпека** — стан відсутності захищеності особи чи групи, що загрожує її життю або здоров'ю, при якому не задовольняються потреби людини і порушуються її права.

**Оцінка потреб** — процес збору, узагальнення та аналізу соціальними працівниками інформації щодо стану та життєвих обставин об'єкта соціальних послуг з метою визначення видів та обсягів послуг, їх впливу на процес подолання складних життєвих обставин.

**Оцінювання** — це 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; це певний процес визначення базових даних, необхідних для подальшого планування результативної роботи з клієнтом з метою подолання його складних життєвих обставин.

**Партнерство** — особливий вид стосунків, за яких люди чи організації об'єднують свої ресурси для виконання певної діяльності. Налагоджується тоді, коли необхідно зробити справу, яку хтось не може виконати самостійно.

Партнерство соціально визначають як конструктивну взаємодію інститутів держави та місцевого самоврядування, бізнесу й громадських організацій з метою ефективного вирішення актуальних проблем, створення сприятливого соціального клімату та забезпечення суспільної злагоди.

**Потреби** — стан, який стимулює організм до забезпечення його розвитку й функціонування; необхідності в чомусь важливому для підтримки життєдіяльності людини; стимул активності, діяльності, яка спрямована на досягнення тих або інших цілей.

**Початкова оцінка потреб** — це етап оцінки потреб, що передбачає підтвердження чи спростування наявності складних життєвих обставин; з'ясування безпечності сімейного середовища для дитини, здатності батьків, інших членів сім'ї забезпечувати потреби дитини, основних причин виникнення складних життєвих обставин та потреби в першочергових послугах.

**Права дитини** — можливості мати та розпоряджатися матеріальними, культурними й іншими соціальними благами та цінностями, користуватися основними свободами у встановлених законом межах, що забезпечує дитині нормальне функціонування та розвиток.

**Прив'язаність** — «тривалий близький зв'язок між двома людьми, що не залежить від їх місцезнаходження і є джерелом емоційної близькості» (Фалберг); це прагнення до близькості з іншою людиною і збереження цієї близькості; для дітей — це життєва необхідність, бо дає можливість розвивати базову довіру до світу і позитивну самооцінку.

**Сильна сторона особи, сім'ї** — все те (у прив'язці до факторів ризику дитини, сім'ї), що допомагає їй впоратися із проблемами. Оцінка сильних сторін допомагає зрозуміти, що саме члени сім'ї можуть зробити, щоб самостійно розв'язати проблему, подолати складну життєву обставину.

**Сім'я** — мала соціальна група, створена на основі офіційного чи громадського шлюбу або кровної спорідненості, члени якої об'єднані спільним проживанням і веденням домашнього господарства, виконанням сімейних функцій, емоційними зв'язками та взаємними юридичними й моральними зобов'язаннями стосовно один до одного, родинними традиціями.

**Складні життєві обставини** — це обставини, які об'єктивно порушують нормальну життєдіяльність особи, наслідки яких вона не може подолати самостійно (інвалідність, часткова втрата рухової активності у зв'язку зі старістю або станом здоров'я, самотність, сирітство, безпритульність, відсутність житла або роботи, насильство, зневажливе ставлення та негативні стосунки в сім'ї, малозабезпеченість, психологічний чи психічний розлад, стихійне лихо, катастрофа тощо).

**Соціальна робота з сім'ями, дітьми та молоддю** — діяльність уповноважених органів, підприємств, організацій та установ, що здійснюють соці-

альну роботу з сім'ями, дітьми та молоддю, а також фахівців з соціальної роботи та волонтерів, яка спрямована на соціальну підтримку сімей, дітей та молоді, забезпечення їхніх прав і свобод, поліпшення якості життєдіяльності, задоволення інтересів та потреб.

**Соціальне інспектування** — система заходів, спрямованих на виявлення, здійснення аналізу, нагляду за умовами життєдіяльності сімей, дітей та молоді, які перебувають у складних життєвих обставинах, за моральним, фізичним і психічним станом дітей та молоді, оцінка їх потреб, контроль за додержанням державних стандартів і нормативів у сфері соціальної роботи.

**Соціальне обслуговування сімей, дітей та молоді** — система соціальних заходів, спрямованих на сприяння, підтримку і надання послуг сім'ям, дітям та молоді з метою подолання або пом'якшення життєвих труднощів, підтримку соціального статусу та повноцінної життєдіяльності.

**Соціальний супровід** — вид соціальної роботи, спрямованої на здійснення соціальної опіки, допомоги та патронажу соціально незахищених категорій дітей та молоді з метою подолання життєвих труднощів, збереження, підвищення їх соціального статусу.

**Соціальні послуги** — комплекс правових, економічних, психологічних, освітніх, медичних, реабілітаційних та інших заходів, спрямованих на окремі соціальні групи чи індивідів, які перебувають у складних життєвих обставинах та потребують сторонньої допомоги, з метою поліпшення або відтворення їхньої життєдіяльності, соціальної адаптації та повернення до повноцінного життя.

**Теорія відновлення** — теорія, базою якої є положення про те, що діти захищені не лише природою розвитку, але й діями дорослих і своїми власними діями, розвитком своїх сильних сторін, можливостями досягнення успіху і успішним досвідом. Йдеться про здатність дитини до відновлення внутрішніх ресурсів після кризи, стресу тощо за допомогою самообілізації, підтримки найближчого оточення та середовища.

**Фахівець із соціальної роботи з сім'ями, дітьми та молоддю** — особа, яка має спеціальну освіту відповідно до вимог центрального органу виконавчої влади у справах сімей, дітей та молоді і здійснює соціальну роботу з сім'ями, дітьми та молоддю.

# ФОРМА ЗВЕРНЕННЯ/ НАПРАВЛЕННЯ І ЗБОРУ ПЕРВИННОЇ ІНФОРМАЦІЇ\*

\* Форми оцінки потреб дитини та її сім'ї та методичні рекомендації щодо їхнього заповнення містяться у посібниках: Зверева І. Д., Кияниця З. П., Кузьмінський В. О., Петрович Ж. В. Оцінка потреб дитини та її сім'ї: від теорії до практики: Навч. посіб.: У 2-х част. — К.: «Кожній дитині», 2010. — Част. I. — 224 с.; Зверева І. Д., Кияниця З. П., Кузьмінський В. О., Петрович Ж. В. Оцінка потреб дитини та її сім'ї: від теорії до практики: Навч. посіб.: У 2-х част. — К.: «Кожній дитині», 2010. — Част. II. — 286 с.





**ЗВЕРНЕННЯ/НАПРАВЛЕННЯ №** \_\_\_\_\_

Дата отримання \_\_\_\_\_ р.

**ДАНИ ПРО ДИТИНУ/МОЛОДУ ЛЮДИНУ, ЯКА ПОТРЕБУЄ ДОПОМОГИ**

Прізвище	Дата народження
Ім'я	Телефон
Адреса	Місце навчання

**ІНФОРМАЦІЯ ПРО ЗВЕРНЕННЯ / НАПРАВЛЕННЯ**

Форма звернення/направлення:

Усно                       Письмово                       Телефонний дзвінок

Інше \_\_\_\_\_

**Звідки надійшло  
звернення/направлення:**

- Самозвернення
- Родичі
- Сусіди
- Міліція
- Суд
- Анонімно
- Інші

**Підрозділи органів  
виконавчої влади:**

- охорони здоров'я
- у справах сім'ї та молоді
- праці та соціального захисту
- служба у справах дітей
- освіти

**П.І.Б. особи, назва організації, що направила** \_\_\_\_\_

Тел. \_\_\_\_\_

---

---

**ЗМІСТ ЗВЕРНЕННЯ**

---

---

---

---

---

---

**Чи один із батьків/опікунів знає про звернення/направлення?** Так  Ні

**Повторне звернення /направлення** Так  Ні

**ІНФОРМАЦІЯ ПРО СІМ'Ю ТА РОДИЧІВ**

**Батьки/опікуни дитини (молодої людини), які проживають з нею за однією адресою:**

Прізвище, ім'я, по батькові \_\_\_\_\_

Відношення до дитини \_\_\_\_\_ Права батьків: Так  Ні

Прізвище, ім'я, по батькові \_\_\_\_\_

Відношення до дитини \_\_\_\_\_ Права батьків: Так  Ні

**Родичі та інші особи, які відіграють важливу роль в житті дитини:**

П.І.Б. \_\_\_\_\_

Відношення до дитини \_\_\_\_\_

Адреса, телефон \_\_\_\_\_

---

П.І.Б. \_\_\_\_\_

Відношення до дитини \_\_\_\_\_

Адреса, телефон \_\_\_\_\_

---

**ІНФОРМАЦІЯ ПРО РОБОТУ СЛУЖБ З ДИТИНОЮ/ МОЛОДОЮ ЛЮДИНОЮ**

**Інші справи ЦСССДМ, які пов'язані з дитиною/молодою людиною:**

Служба/особа \_\_\_\_\_

Номер справи \_\_\_\_\_

Стосовно кого заведено \_\_\_\_\_

**Організації/особи, які працювали/ють з дитиною/молодою людиною:**

Педіатр/сімейний лікар/дільничний терапевт      Тел. \_\_\_\_\_

Медсестра в школі або дитячому садку      Тел. \_\_\_\_\_

Психолог чи соціальний педагог      Тел. \_\_\_\_\_

Класний керівник чи вихователь      Тел. \_\_\_\_\_

Дільничний міліціонер      Тел. \_\_\_\_\_

Працівник служби у справах дітей      Тел. \_\_\_\_\_

Працівник відділу у справах сім'ї та молоді      Тел. \_\_\_\_\_

Інші      Тел. \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ Тел. \_\_\_\_\_



---

---

**ДОДАТОК 2**

**ПОЧАТКОВА  
ОЦІНКА  
ПОТРЕБ ДИТИНИ  
ТА ЇЇ СІМ'І**



**НОМЕР  
ЗВЕРНЕННЯ**

\_\_\_\_\_

Дата отримання \_\_\_\_\_ р.

Дата початку оцінки \_\_\_\_\_ р.

Дата завершення оцінки \_\_\_\_\_ р.

**ДИТИНА/МОЛОДА ЛЮДИНА**

Прізвище	Дата народження
Ім'я	Телефон
Адреса	Місце навчання

**БАТЬКИ/ОПІКУНИ**

Прізвище, ім'я, по батькові \_\_\_\_\_

Відношення до дитини \_\_\_\_\_ Права батьків: Так  Ні

Паспорт: Серія \_\_\_\_\_ Номер \_\_\_\_\_

Виданий \_\_\_\_\_

Прізвище, ім'я, по батькові \_\_\_\_\_

Відношення до дитини \_\_\_\_\_ Права батьків: Так  Ні

Паспорт: Серія \_\_\_\_\_ Номер \_\_\_\_\_

Виданий \_\_\_\_\_



## МОДЕЛЬ ОЦІНКИ



### Інші особи, з якими проживає дитина, включаючи і не членів її сім'ї:

Прізвище, ім'я, по батькові \_\_\_\_\_  
Дата народження \_\_\_\_\_ Статус\* (якщо є) \_\_\_\_\_  
Відношення до дитини \_\_\_\_\_

Прізвище, ім'я, по батькові \_\_\_\_\_  
Дата народження \_\_\_\_\_ Статус\* (якщо є) \_\_\_\_\_  
Відношення до дитини \_\_\_\_\_

\* Стосовно дитини: дитина-сирота чи дитина, позбавлена батьківського піклування; дитина-інвалід; постраждалий/-ла від аварії на Чорнобильській АЕС тощо або зазначити, що статус не встановлено. Стосовно дорослих: учасник бойових дій; ветеран ВВ; інвалід I–IV групи; пенсіонер; постраждалий/а внаслідок аварії на Чорнобильській АЕС; державний службовець; статус, отриманий за особливі заслуги (вчені звання, чемпіони Олімпійських ігор тощо)

**Родичі та інші особи, які відіграють важливу роль в житті дитини:**

П.І.Б.	Відношення до дитини	Адреса, телефон

**ПРИЧИНИ ПРОВЕДЕННЯ ПОЧАТКОВОЇ ОЦІНКИ** (узагальнена інформація на підставі даних із форми звернення/направлення)

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

**Організації/особи, з якими контактували/залучали протягом початкової оцінки:**

- Педіатр Тел. \_\_\_\_\_
- Медсестра в школі/дитячому садку Тел. \_\_\_\_\_
- Психолог/соціальний педагог Тел. \_\_\_\_\_
- Класний керівник/ вихователь Тел. \_\_\_\_\_
- Працівник кримінальної міліції у справах дітей Тел. \_\_\_\_\_
- Працівник служби у справах дітей Тел. \_\_\_\_\_
- Інші Тел. \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_ Тел. \_\_\_\_\_

**Наявність ознак складних життєвих обставин, при яких  
можливе/необхідне термінове реагування**

- Дитині завдано серйозної фізичної шкоди
- Батьки чи особи, які їх замінюють, не можуть чи не бажають захистити дитину від потенційної серйозної загрози, що включає нанесення шкоди іншими особами, що мають доступ до дитини
- Батьки чи особи, які їх замінюють, чи інші особи, що мають доступ до дитини, погрожують їй, що може призвести до нанесення серйозної шкоди дитині
- Поведінка когось із членів сім'ї чи інших осіб, що мають доступ до дитини, має насильницький або неконтрольований характер
- Хтось із членів сім'ї негативно впливає на дитину чи має від неї нереальні очікування
- Зловживання членів сім'ї чи інших осіб, що мають доступ до дитини, наркотиками, алкоголем, що може нести загрозу для дитини
- Поведінка членів сім'ї чи інших осіб, що проживають з дитиною, має ознаки психічних захворювань
- Сімейне помешкання несе в собі загрозу безпеці дитини
- Акти фізичного насильства несуть безпосередню загрозу фізичному та емоційному стану дитини
- Сім'я відмовляється від зустрічей з дитиною чи існує причина вважати, що члени сім'ї можуть втекти і покинути дитину
- Пояснення батьків щодо отриманих дитиною травм непереконливі та нереалістичні
- Батьки не хочуть або нездатні своєчасно задовольнити потреби, що стосуються фізичного здоров'я дитини
- Є підозра, що дитина стала жертвою сексуального насильства чи експлуатації
- Дитина раннього віку залишена батьками без догляду
- Покинута дитина
- Інше

**ПОТРЕБА В НЕГАЙНИХ ДІЯХ**

---

---

---

---



### ПОТРЕБИ ДИТИНИ

Будь ласка, надайте інформацію з урахуванням сильних сторін і труднощів у розвитку та вихованні дитини / молодшої людини

Здоров'я

Освіта

Емоційний розвиток, навички самообслуговування

Самоусвідомлення і соціальна презентація

Сімейні та соціальні стосунки



## БАТЬКІВСЬКИЙ ПОТЕНЦІАЛ

Будь ласка, зазначте як сильні сторони, так і труднощі/проблеми

Елементарний догляд

Гарантія безпеки

Емоційне тепло

Життєві орієнтири та обмеження

Стабільність



## ФАКТОРИ СІМ'Ї ТА СЕРЕДОВИЩА

Історія сім'ї та її функціонування

Родичі, ресурси громади, соціальна інтеграція сім'ї  
(Див. акт обстеження житлово-побутових умов)

(Будь ласка, вкажіть інформацію  
щодо фінансових проблем)

Житлово-побутові умови

Зайнятість, доходи

**Висновок:**

---

---

---

---

---

---

---

---

**ПЛАН ПЕРШОЧЕРГОВИХ ЗАХОДІВ З МЕТОЮ ЗАХИСТУ ДИТИНИ**

№ з/п	П.І.Б.	Термін (до...)	Відповідальний/ виконавець

**ПОСЛУГИ, НАДАНІ В ХОДІ ПОЧАТКОВОЇ ОЦІНКИ**

№ з/п	П.І.Б.	Термін (до...)	Відповідальний/ виконавець

Комплексна оцінка має починатися відразу (на наступний робочий день) після завершення початкової оцінки.

**NB**

## НАСТУПНІ ДІЇ

Завершення початкової оцінки

Ініціювання комплексної оцінки

## Коментарі батьків/опікунів

---

---

---

---

## Я ознайомлений/а зі змістом початкової оцінки та отримав/ла копію

Підпис батька/опікуна \_\_\_\_\_ Дата |\_|\_|\_|\_|\_|\_|\_|\_|\_|\_| р.

Підпис матері/опікуна \_\_\_\_\_ Дата |\_|\_|\_|\_|\_|\_|\_|\_|\_|\_| р.

Соціальний працівник \_\_\_\_\_ Дата |\_|\_|\_|\_|\_|\_|\_|\_|\_|\_| р.

Керівник \_\_\_\_\_ Дата |\_|\_|\_|\_|\_|\_|\_|\_|\_|\_| р.





---

---

**ДОДАТОК 3**

**ІНДИВІДУАЛЬНИЙ  
ПЛАН СОЦІАЛЬНОГО  
СУПРОВОДУ  
ДИТИНИ ТА ЇЇ СІМ'Ї**



**ІНДИВІДУАЛЬНИЙ ПЛАН  
СОЦІАЛЬНОГО СУПРОВОДУ  
ДИТИНИ ТА ЇЇ СІМ'Ї**

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

**ДИТИНА/МОЛОДА ЛЮДИНА**

Прізвище	Дата народження
Ім'я	Телефон
Адреса	

**БАТЬКО/ОПІКУН**

Прізвище	Телефон
Ім'я	Місце роботи
Адреса	

**МАТИ/ОПІКУН**

Прізвище	Телефон
Ім'я	Місце роботи
Адреса	

**СОЦІАЛЬНИЙ ПРАЦІВНИК, ВІДПОВІДАЛЬНИЙ ЗА ЗДІЙСНЕННЯ  
СОЦІАЛЬНОГО СУПРОВОДУ**

Прізвище	Телефон
Ім'я	

**МЕТА СУПРОВОДУ:  
РОЗДІЛ 1: ПОТРЕБИ ДІТИНИ/МОЛОДОЇ ЛЮДИНИ**

Бажані результати	Заходи/послуги	Виконавці/ відповідальні	Термін виконання (до...)	Дата та результати перегляду

**РОЗДІЛ 2: БАТЬКІВСЬКИЙ ПОТЕНЦІАЛ**

Бажані результати	Заходи/послуги	Виконавці/ відповідальні	Термін виконання (до...)	Дата та результати перегляду

**РОЗДІЛ 3: ФАКТОРИ СІМ'Ї ТА СЕРЕДОВИЩА**

Бажані результати	Заходи/послуги	Виконавці/ відповідальні	Термін виконання (до...)	Дата та результати перегляду

**Фахівці та організації, включені в перегляд плану:**

П.І.Б.	Посада

**Члени міжвідомчої групи, залучені до реалізації плану, ознайомлені з ним:**

П.І.Б.	Посада	Підпис	Контактний телефон

Погоджена дата перегляду плану: \_\_\_\_\_ р.

**Коментарі батьків/опікунів, дитини/молодої людини стосовно плану**

---



---



---



---

**Я погоджуюся зі змістом плану, братиму у частку у його виконанні та отримав/ла копію плану**

Підпис батька/опікуна \_\_\_\_\_ Дата \_\_\_\_\_ р.

Підпис матері/опікуна \_\_\_\_\_ Дата \_\_\_\_\_ р.

Соціальний працівник \_\_\_\_\_ Дата \_\_\_\_\_ р.



НАВЧАЛЬНЕ ВИДАННЯ

За загальною редакцією  
Кузьмінського Володимира Олександровича,  
Лукашова Сергія Сергійовича

# СІМЕЙНО ОРІЄНТОВАНА СОЦІАЛЬНА РОБОТА: ПРАКТИЧНІ АСПЕКТИ

Конспект лекцій

Відповідальні за випуск:  
Дибайло Васирина, Швед Оксана  
Літературний редактор: Полонська Ольга  
Підготовка оригінал-макета та друк:  
СПД Шумлянський С. В.

Підписано до друку 25.09.2010. Формат 70x100/16  
Папір офсетний. Друк офсетний.  
Наклад 1500

ПБО «Кожній дитині» в Україні  
Тел.: +38 (044) 359-02-10, 359-02-11  
[www.everychild.org.ua](http://www.everychild.org.ua)

