

СУЧАСНІ СТРАТЕГІЇ НАДАННЯ СОЦІАЛЬНИХ ПОСЛУГ

Навчально-методичний посібник

УДК 364-7(477) “20”(075.8)
ББК 60.99я73
С91

Рецензенти:

Кравченко О.О. – доктор педагогічних наук, професор кафедри соціальної педагогіки та соціальної роботи, декан факультету соціальної та психологічної освіти Уманського державного педагогічного університету;

Малихін О.В. – доктор педагогічних наук, професор, завідувач відділу міжнародних зв'язків та наукової співпраці Інституту педагогіки НАПН України;

Матвейчук Л.О. – доктор наук з державного управління, доцент, професор кафедри туризму та готельно-ресторанної справи Кам'янець-Подільського національного університету імені Івана Огієнка.

*Друкується за ухвалою вченої ради Кам'янець-Подільського
національного університету імені Івана Огієнка
(протокол № 9 від 24.09.2020 року)*

Опалюк Т. Л.

С91 Сучасні стратегії надання соціальних послуг: навчально-методичний посібник / автор-укладач Т. Л. Опалюк. – Кам'янець-Подільський: Видавець Ковальчук О.В. 2020. – 118 с.

ISBN 978-617-95031-5-3

Навчально-методичний посібник містить матеріали з теоретико-технологічних основ надання соціальних послуг загалом, в структурі діяльності сучасного соціального працівника зокрема. Акцентується увага на сучасних стратегічних напрямках та інноваційних тенденціях розвитку системи соціального забезпечення населення. Теоретичні матеріали опрацьовуються в рамках практичного блоку через вирішення проблемних ситуацій, виконання творчих завдань, орієнтуючись на реальну практику професійної діяльності сучасного соціального працівника.

Посібник рекомендується студентам спеціальностей соціальна робота і соціальне забезпечення закладів професійної освіти, викладачам відповідних навчальних дисциплін, а також фахівцям соціальної сфери, які працюють над підвищенням своєї професійної компетентності.

ISBN 978-617-95031-5-3

УДК 364-7(477) “20”(075.8)
ББК 60.99я73

© Опалюк Т. Л.

ЗМІСТ

ПЕРЕДМОВА.....	4
ЗМІСТОВИЙ МОДУЛЬ 1. ТЕОРЕТИКО-МЕТОДОЛОГІЧНІ ЗАСАДИ СТРАТЕГІЧНОГО РОЗВИТКУ СОЦІАЛЬНИХ ПОСЛУГ	
1.1. Основні стратегічні орієнтири модернізації системи надання соціальних послуг.....	6
1.2. Соціальні послуги: сутність, класифікації.....	16
1.3. Історія створення та модернізації системи соціальних послуг.....	27
ЗМІСТОВИЙ МОДУЛЬ 2. ЗМІСТОВО-ТЕХНОЛОГІЧНІ ОСНОВИ НАДАННЯ СОЦІАЛЬНИХ ПОСЛУГ	
2.1. Соціальні інновації, їх технологічне забезпечення в системі соціального обслуговування.....	38
2.2. Соціальна експертиза в роботі соціального працівника.....	52
2.3. Супервізорство, соціальна медіація, фасилітація та менторська підтримка в соціальній сфері.....	68
2.4. Соціальне консультування як вид соціальної послуги.....	84
2.5. Соціальна терапія в структурі діяльності соціального працівника.....	97
СПИСОК РЕКОМЕНДОВАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ	113

ПЕРЕДМОВА

Зміст навчально-методичного посібника сформований відповідно до програми вивчення навчальної дисципліни **«Сучасні стратегії надання соціальних послуг»** і спрямований на розвиток у студентів спеціальності **«Соціальна робота»** відповідно до Стандарту вищої освіти (2019): (перший (бакалаврський) рівень вищої освіти, ступінь вищої освіти Бакалавр, галузь знань 23 Соціальна робота, спеціальність 231 Соціальна робота) комплексу інтегральної, загальних та спеціальних компетентностей. Зокрема, підготовка фахівців ведеться у напрямку формування здатності майбутніх соціальних працівників розв'язувати складні спеціалізовані задачі та прикладні проблеми у сфері соціальних послуг, що передбачає: розуміння стратегії розвитку соціальних послуг, у її контексті – практичну готовність до застосування певних теорій, моделей та методів соціальної роботи, технологій надання соціальних послуг в умовах, які і характеризується комплексністю та невизначеністю.

Особлива увага акцентується на розвитку компетентностей, які включають:

- 1) розуміння сутності та загальної стратегії розвитку соціальних послуг у контексті модернізації сфери соціального обслуговування населення;
- 2) розуміння суті соціальних проблем та здатність прогнозувати перебіг різних соціальних процесів;
- 3) здатність до аналізу соціально-психологічних проблем, явищ, процесів у сфері надання соціальних послуг, моделювання шляхів їх удосконалення;
- 4) здатність до вирішення конкретних завдань щодо надання соціальних послуг, орієнтуючись на сучасну стратегію та провідні тенденції їх розвитку;
- 5) володіння сучасними технологіями та методами надання соціальних послуг, здатністю їх адаптувати до конкретних умов та творчо використати у визначеній ситуації;
- 6) розуміння необхідності дотримання етичних принципів та стандартів соціальної роботи, важливості особистісних якостей соціального працівника, та готовність до їх саморозвитку, орієнтуючись на сучасні стратегії та практики надання соціальних послуг;
- 7) здатність ініціювати прогресивні соціальні зміни відповідно до стратегії розвитку соціальних послуг, спрямовані на

піднесення соціального добробуту, готовність до розробки та реалізації соціальних проектів і програм у цій сфері.

Тому посібник структурований у такий спосіб, щоб забезпечити реалізацію зазначених компетентностей у комплексі теоретичних та прикладних позицій, зокрема на основі розуміння теоретико-методологічних засад стратегічного розвитку соціальних послуг в державі опрацьовувати практико-технологічні підходи до їх реалізації.

Перший блок теоретичних компетентностей реалізується за рахунок опрацювання основних стратегічних орієнтирів модернізації системи надання соціальних послуг та осмислення сутності соціальних послуг у комплексі базових характеристик. Посилити розуміння ключових проблем допоможе історичний дискурс, який означить не лише логіку розвитку відповідної сфери, а і вкаже на надбання, які можуть бути адаптовані до сучасних реалій.

Другий блок практично, технологічно спрямованих компетентностей формується за рахунок опрацювання змісту та процесуально-інструментального забезпечення інноваційно спрямованих соціальних послуг, які широко застосовуються в діяльності соціального працівника, зокрема, соціальна експертиза, супервізорство, соціальна медіація, фасилітація, соціальне консультування, менторська підтримка та соціальна терапія як види соціальних послуг.

Інтеграція теоретичного та практичного складових професійної підготовки фахівців соціальної сфери з даної проблематики забезпечується за рахунок практичного блоку, в рамках якого студент, окрім традиційних форм контролю знань, працює над трактуванням соціальних проблем, ситуацій, розв'язанням соціальних конфліктів в межах надання визначених соціальних послуг, а також створенням відповідних проектів організації діяльності, моделюванням адекватних зразків професійної поведінки.

ЗМІСТОВИЙ МОДУЛЬ 1.

ТЕОРЕТИКО-МЕТОДОЛОГІЧНІ ЗАСАДИ СТРАТЕГІЧНОГО РОЗВИТКУ СОЦІАЛЬНИХ ПОСЛУГ

1.1. ОСНОВНІ СТРАТЕГІЧНІ ОРІЄНТИРИ МОДЕРНІЗАЦІЇ СИСТЕМИ НАДАННЯ СОЦІАЛЬНИХ ПОСЛУГ

План

- 1. Стратегії удосконалення системи надання соціальних послуг**
- 2. Актуальні проблеми сфери соціальних послуг у контексті стратегії розвитку**
- 3. Ключові поняття, принципові засади реалізації стратегії розвитку соціальних послуг в державі.**

1. Стратегії удосконалення системи надання соціальних послуг

Тривалий час в Україні не усвідомлювалося, що соціальна політика, яка не працює на розвиток суспільно-економічної системи як цілісного організму, не просто перетворюється на гальмо економічної динаміки, але й закладає значні деформації суспільно-економічного розвитку у стратегічній перспективі. Це обумовлює потребу в комплексній соціальній стратегії, яка б поєднала макроекономіку з добробутом конкретної людини. Намір України інтегруватися в Євросоюз потребує, щоб соціально-економічна політика і реальні дії щодо її реалізації були спрямовані на досягнення європейських і загальнолюдських цінностей. У свою чергу, під цим розуміється демократія, сильна система соціального захисту населення, досягнення соціальної справедливості й подолання соціальних протиріч і конфліктів.

Зростаюча взаємозалежність між економікою і соціальною сферою, взаємопроникнення «економічного» і «соціального» виявилися об'єктивною основою появи і розвитку соціальних стратегій як своєрідного інструменту управління. Специфіка функціонування економіки полягає в тому, що вона здійснює свою діяльність в умовах формування соціально орієнтованого ринку праці, у його контексті – **сучасних стратегій надання**

соціальних послуг.

Стратегія розвитку системи соціальних послуг в Україні на період до 2022 року визначає стратегічні напрями, мету та основні завдання, на виконання яких має бути спрямована реалізація державної політики у сфері надання соціальних послуг в Україні. **Метою Стратегії** є забезпечення прав і свобод осіб/сімей та сімей з дітьми, незалежно від їх місця проживання, та додержання гарантованих державою соціальних стандартів шляхом поетапного забезпечення доступності та якості соціальних послуг.

Можна виокремити такі риси стратегії: постійна орієнтація на розвиток; прагнення усвідомити майбутнє; спрямування на досягнення найкращих результатів; активізація діяльності всередині системи; –стихійна або свідома поява певного стилю поведінки

Відомий вчений І. Ансофф виділяє декілька характерних рис стратегії: процес розробки стратегії не завершується якою-небудь негайною дією. Звичайно, він закінчується встановленням загальних напрямків, рух за якими забезпечить зростання та укріплення позицій; визначена стратегія повинна використовуватися для розробки стратегічних проектів методом пошуку. При цьому стратегії відводиться роль певного фільтру: відкидаються всі можливості, ділянки та напрямки, що несумісні з нею; при розробці стратегій неможливо передбачити всі можливості, які виникнуть при конкретизації цілей і формуванні заходів. Тому, використовується узагальнена, неповна і неточна інформація щодо різних стратегічних альтернатив; при появі більш точної та більш повної інформації може виникнути сумнів щодо обґрунтованості прийнятої стратегії. Тому є необхідним зворотній зв'язок, який дозволяє своєчасно визначити нову стратегію.

Усі ці позиції актуальні і для розробки стратегій соціального розвитку, стратегій надання соціальних послуг.

Різноманітність у підходах до визначення стратегії все ж не створює суттєвого протиріччя щодо процедур і дій пов'язаних з її розробкою та реалізацією.

На практиці розробка стратегії у сфері соціального розвитку, надання соціальних послуг включає виконання таких етапів:

- визначення стратегічної установки, місії, цілей сфери надання соціальних послуг, політики її розвитку;
- аналіз стратегічного потенціалу сфери надання соціальних послуг; аналіз зовнішнього соціального середовища; визначення

можливих стратегічних зон розвитку сфери надання соціальних послуг; визначення стратегічних альтернатив та формування “стратегічного набору” моделей надання соціальних послуг (сукупності стратегій, що розробляються на різних рівнях управління);

- довгострокових планів, програм, тактичних планів, оперативних організаційних планів.

Ці етапи можуть повторюватися та коректуватися в процесі формування стратегії. Розробка стратегії є досить складною і трудомісткою процедурою але значущість цього процесу для соціального розвитку різного рівня значно перебільшує витрати на його реалізацію.

Кожний з напрямків соціального розвитку держави, регіону має свої власні стратегічні можливості оптимізації, що створюються та реалізуються у тому числі і через напрацьовані моделі надання соціальних послуг населенню.

Основними компонентами планування і реалізації стратегії надання соціальних послуг є тактика, політика, процедури і правила.

Тактика передбачає процес розробки короткострокових планів надання соціальних послуг населенню, що узгоджуються із стратегією соціального розвитку держави, регіону. Тактика визначає шляхи й засоби, форми й способи надання соціальних послуг населенню, які забезпечують успішну стратегію розвитку соціальної сфери.

Наступним етапом процесу реалізації стратегії й тактики є розробка політики, яка перетворює стратегію на відкриту детальну декларацію основних напрямків оновлення сфери надання соціальних послуг. Потім формуються правила та процедури дій, необхідні для реалізації стратегії.

2. Актуальні проблеми сфери соціальних послуг у контексті стратегії розвитку

Зростання соціально-економічного значення послуг соціальної сфери обумовлюється перш за все глибокою трансформацією характеру самої праці, її інтелектуалізацією. Природно, переважання творчих начал у будь-якому виді трудової діяльності об'єктивно визначають необхідність оволодіння людиною глибокими та всебічними знаннями, не тільки безпосередньо пов'язаними з її професійною діяльністю. Розвиток соціальної сфери сприяє

розв'язанню таких соціальних завдань, як формування гармонійно розвиненої особистості, ліквідація культурно-побутових розбіжностей між містом і селом, між соціальними групами населення і районами країни. Характер, зміст і напрями розвитку соціальної сфери підпорядковані потребам розвитку як матеріального виробництва, так і нематеріального. Вона не тільки бере участь у відтворенні головної продуктивної сили суспільства - людини і тим самим активно впливає на створення сукупного продукту, а й визначає самі темпи соціально-економічного прогресу. Стратегія розвитку системи соціального захисту, надання соціальних послуг населенню в Україні орієнтована на вирішення наступних проблем:

- низької адресності (серед одержувачів пільг 90% не є бідними згідно із критерієм прожиткового мінімуму);
- низького рівня охоплення бідних верств населення підтримкою (лише 6% бідних одержують допомогу малозабезпеченим сім'ям, 3,5% – житлові субсидії);
- неефективного управління системою соціальної підтримки населення (відсутня система моніторингу й оцінки, існує залежність рішень щодо розширення контингенту одержувачів підтримки, її видів і обсягів від електорального циклу);
- неефективної поведінки споживачів, зокрема надмірне використання ресурсів (перевищення норм споживання води, електроенергії, наприклад, 32% одержувачів житлових субсидій перевищують норми споживання електроенергії. При цьому тарифи, встановлені для населення, не завжди економічно обґрунтовані).

Реалізація стратегії розвитку сфери соціальних послуг також передбачає вирішення комплексу проблем, які потребують:

- визнання галузей соціальної сфери такими, що беруть активну участь у виробництві матеріальних і духовних благ та послуг;
- подолання залишкового принципу фінансування галузей загального призначення;
- подолання міжрегіональних відмінностей у рівні обслуговування населення та забезпечення його елементами соціальної інфраструктури у відповідності з нині існуючими нормативами;
- встановлення обґрунтованого рівня оплати праці фахівців галузей соціальної сфери, зокрема працівників освіти, охорони

здоров'я, культури, науки;

- формування ефективної системи управління галузями соціального призначення в умовах різних форм власності;

- розробки нових типів проектів навчальних закладів, установ культури, охорони здоров'я з урахуванням формування ринкових відносин, широким використанням сучасного обладнання, оргтехніки;

- розробки науково обґрунтованих критеріїв розвитку матеріальної бази галузей соціальної сфери.

Отже, основне значення стратегії розвитку соціальної сфери полягає в тому, щоб весь комплекс її галузей забезпечував зростання рівня споживання та вдосконалення його структури. Послуги в цьому процесі виконують, як правило, роль фактора, який забезпечує відтворення робочої сили.

3. Ключові поняття, принципові засади реалізації стратегії розвитку соціальних послуг в державі.

Для кращого розуміння понять «соціальна стратегія», «стратегія надання соціальних послуг» важливо коректно трактувати термін «стратегія», яке використовується в процесі стратегічного управління.

У цьому зв'язку необхідно зробити особливий наголос на тому, що соціальне управління - це, перш за все, цілісна система процесів та механізмів взаємодії між базовими сферами життєдіяльності суспільства з метою гармонізації відносин між людиною і соціальним середовищем, між державою і суспільством, між суспільством і всесвітом.

Стратегія (дав.-гр. *στρατηγία*, мистецтво полководця) – загальний, недеталізований план певної діяльності, який охоплює тривалий період, спосіб досягнення складної мети. Також поняття «стратегія» (від грецького - *strategy*) дослівно означає «мистецтво генерала», тобто за походженням це військовий термін. В теорії соціального менеджменту термін «стратегія» трактується як модель дій, набір правил і прийомів, за допомогою яких досягають довгострокових цілей розвитку. У роботі вітчизняних вчених Т. В. Калінеску, Ю. А. Романовської, О. Д. Кирилова пропонується «...за доцільне розглядати стратегію як встановлений набір напрямків діяльності (цілей та способів їх досягнення)» .

Отже, **стратегія** – це визначення перспективних орієнтирів

розвитку соціальної діяльності, у її контексті – системи надання соціальних послуг на основі оцінювання його потенційних можливостей і прогнозування перспективного розвитку.

Таким чином, узагальнюючи різноманітні трактування, сутність стратегій визначається як модель певних рішень, дій, довгостроковий план надання соціальних послуг населенню, мистецтво мати необхідних фахівців та активи з метою досягнення конкретних, соціально значущих результатів. Виходячи з цього, соціальна стратегія розглядається як комплексна система способів і напрямів досягнення довгострокових соціальних цілей, що взаємопов'язана з її економічною стратегією. У перспективі це створює умови для нарощування і ефективного використання соціального потенціалу держави, регіону і дозволяє врахувати мінливість чинників внутрішнього і зовнішнього середовища. Соціальна стратегія, на відміну від соціальної політики, розробляється за наявності дефіциту ресурсів або змінах у соціальному середовищі і передбачає аналіз різних варіантів дій з метою вибору кращої альтернативи для реалізації соціальних пріоритетів і напрямів розвитку, які можуть бути реально забезпечені наявними ресурсами.

З метою проведення сучасного аналізу проблем ефективності стратегії держави у соціальній сфері, у її контексті – сфері надання соціальних послуг слід розмежовувати поняття «соціальне забезпечення» та «соціальна політика». Саме змішування цих понять і є досі однією з ключових суперечностей трансформаційного процесу в Україні.

Під соціальним забезпеченням слід розуміти безпосередню систему заходів з матеріального забезпечення громадян відповідно до зобов'язань, покладених на державу у цій сфері згідно з чинним законодавством. Воно відповідає за безпосереднє надання соціальних послуг, методи та інструментарій.

Під соціальною політикою слід розуміти комплекс дій держави у різних сферах, які спрямовані на досягнення поставлених суспільством довгострокових соціальних орієнтирів. Відповідно, визначена таким чином соціальна політика дозволяє піднятися над суто інструментальним рівнем та розглянути її в стратегічному контексті як політику вищого порядку, ніж, наприклад, бюджетна, валютна, грошова, кредитна та ін., а також враховувати вторинний соціальний ефект заходів, які вживаються в

рамках різних напрямів державної політики. Зокрема «розширене» трактування дозволяє врахувати ефект технологічних змін, а також глобалізації економічних відносин на соціальну політику національної держави. Основна мета соціальної політики полягає в об'єднанні суспільства навколо ідеї соціального прогресу у спосіб створення відповідних соціальних зв'язків.

Соціальна політика не є відокремленим напрямом державної політики. Соціальна стабільність та поліпшення соціально-демографічних показників критично важливі для поступу економічних трансформацій, результативності економічних реформ, реалізації політики економічного зростання та структурної перебудови економіки. Будучи за своєю природою досить віддаленою від власне економічної сфери, соціальна політика виступає в сучасній ринковій економіці як потужний чинник економічного розвитку.

По-перше, серед заходів з підтримки соціальної сфери - суто економічні важелі бюджетної, податкової, кредитної політики. Зрозуміло, що соціальний аспект дії наведених важелів здійснює помітний вплив на їхнє застосування для досягнення інших цілей, причому можливі конфлікти як між державною соціальною стратегією і, зокрема, кон'юнктурною тактичною політикою, так і між такими стратегічними заходами, як промислова і соціальна політика тощо.

По-друге, реалізація заходів соціальної політики впливає на низку економічних параметрів, збільшуючи норму споживання і зменшуючи нагромадження, поживляючи сукупний попит. Нарешті, дієва соціальна політика забезпечує суспільну злагоду, соціальне партнерство, легітимність влади, отже - формує здатність уряду до здійснення заходів власне економічної політики. У перехідній економіці соціальна політика забезпечує стійкість політики економічних трансформацій та є одним із визначальних чинників послідовності останньої. Вади соціальної політики зазвичай стають предметом тиску на державну владу як з боку населення, так і з боку різноманітних груп через маніпулювання інтересами населення.

Процедура – це кілька взаємопов'язаних дій, які повинні використовувати у конкретній ситуації. Досить часто для працівників соціальної сфери розробляються правила, які гарантують виконання конкурентних дій певним способом.

Визначені основні напрями реалізації Стратегії

1. Забезпечення доступності соціальних послуг у територіальній громаді.
2. Забезпечення адресності та підвищення ефективності фінансових ресурсів у територіальній громаді.
3. Підвищення спроможності територіальної громади у забезпеченні соціальних потреб.
4. Сприяння де інституалізації.
5. Посилення кадрового потенціалу суб'єктів, які надають соціальні послуги.

Принципи реалізації Стратегії

Система соціальних послуг повинна базуватися на таких принципах:

- дотримання прав людини та дитини; гуманізму;
- забезпечення рівних прав і можливостей жінок і чоловіків; поваги до гідності;
- толерантності; законності;
- соціальної справедливості; доступності та відкритості;
- неупередженості та безпечності; добровільності вибору; індивідуального підходу;
- комплексності;
- конфіденційності;
- максимальної ефективності та результативності використання бюджетних та позабюджетних коштів надавачами соціальних послуг.

Практичний блок

1. Картка для самоперевірки рівня засвоєння понятійно-категоріального апарату блоку

Стратегія – це...
Стратегія соціального розвитку – це....
Стратегія розвитку системи надання соціальних послуг характеризується...
Реалізація стратегії надання соціальних послуг здійснюється відповідно до наступних принципів:
Сучасна стратегія розвитку системи соціальних послуг в Україні прийнята на період до ... року

2. Завдання для контролю та самоконтролю рівня засвоєння знань з тематичного блоку

1. Проаналізуйте характер взаємозалежності економічного та соціального розвитку держави.
2. Як ви розумієте тезу, що «Специфіка функціонування економіки полягає в тому, що вона здійснює свою діяльність в умовах формування соціально орієнтованого ринку праці»
3. Який взаємозв'язок між стратегією соціального розвитку держави та стратегією оптимізації надання соціальних послуг?
4. Чим обумовлюється необхідність постійного оновлення стратегії надання соціальних послуг населенню?
5. Потрактуйте сутність терміну «стратегія» та суміжних з ним понять, визначте характер їх взаємозалежності.
6. Які характерні риси стратегії розвитку сфери соціальних послуг?

В чому полягає логіка розробки стратегії розвитку сфери соціальних послуг?

3. Соціально-значущі проблемні питання для дискусійного обговорення

Творчі завдання.

1. Яким чином розуміння соціальним працівником Стратегії розвитку соціальних послуг в державі позначиться на його практичній діяльності. Наведіть приклад підготовки соціального працівника до соціального консультування, орієнтуючись на принципи «індивідуального підходу» та «добровільності вибору».

2. Змоделюйте варіант підготовки до бесіди з проблем профілактики соціального сирітства для сімей з девіантною поведінкою, використовуючи сучасні підходи та методи соціальної підтримки та взаємодії.

3. Проведіть порівняльний аналіз традиційного та інноваційного підходів до надання одної з соціальних послуг (за вибором).

4. Визначте головні критерії системи вимірювання діяльності суб'єктів, які надають соціальні послуги, та їх працівників. Продемонструйте це на конкретному прикладі.

Написати есе на тему:

«Як я трактую такі ключові позиції стратегії розвитку соціальних послуг в державі як соціальної справедливості та толерантності».

«Наскільки я психологічно готова/ий до надання соціальної допомоги і які психологічні бар'єри на шляху до досягнення професійного успіху я вважаю найбільш суттєвими».

«Як я розумію логіку оновлення підходів до надання соціальних послуг соціальним працівником і чим пояснюються запропоновані інновації».

«З якими проблемами може стикнутися соціальний працівник у разі нерозуміння загальної соціальної політики, філософії та стратегії соціального розвитку в державі».

1.2. СОЦІАЛЬНІ ПОСЛУГИ: СУТНІСТЬ, КЛАСИФІКАЦІЇ

1. Сутність базових позицій, ключових понять

2. Підходи до класифікування соціальних послуг в системі діяльності соціального працівника

3. Загальні підходи щодо організації надання соціальної послуги

1. Сутність базових позицій, ключових понять

Соціальні послуги є особливим видом послуг, що передбачають допомогу особам, які перебувають у складних життєвих обставинах (далі – СЖО), а також особам, яка мають найвищий ризик опинитися у СЖО. Вичерпний перелік СЖО встановлено Законом «Про соціальні послуги».

Соціальні послуги – дії, спрямовані на профілактику складних життєвих обставин, подолання таких обставин або мінімізацію їх негативних наслідків для осіб/сімей, які в них перебувають.

Отримувачі соціальних послуг – особи/сім'ї, які належать до вразливих груп населення та/або перебувають у складних життєвих обставинах, яким надаються соціальні послуги.

Вразливі групи населення – особи/сім'ї, які мають найвищий ризик потрапляння у складні життєві обставини через вплив несприятливих зовнішніх та/або внутрішніх чинників.

Складні життєві обставини (СЖО) – обставини, що негативно впливають на життя, стан здоров'я та розвиток особи, функціонування сім'ї, які особа/сім'я не може подолати самотійно.

Перелік складних життєвих обставин

а) похилий вік; б) часткова або повна втрата рухової активності, пам'яті; в) невиліковні хвороби, хвороби, що потребують тривалого лікування; г) психічні та поведінкові розлади, у тому числі внаслідок вживання психоактивних речовин; г) інвалідність; д) бездомність; е) безробіття; є) малозабезпеченість особи; ж) поведінкові розлади у дітей через розлучення батьків; з) ухилення батьками або особами, які їх замінюють, від виконання своїх обов'язків із виховання дитини; и) втрата соціальних зв'язків, у тому числі під час перебування в місцях позбавлення волі; і) жорстоке поводження з дитиною; ї) насильство за ознакою статі; й) домашнє насильство; к) потрапляння в ситуацію торгівлі людьми; л) шкода, завдана пожежею, стихійним лихом, катастрофою, бойовими діями, терористичним актом, збройним конфліктом, тимчасовою окупацією

(Закон «Про соціальні послуги», ст. 1)

Соціальні послуги мають різні цілі з точки зору впливу на складні життєві обставини особи або сім'ї.

Схема 1. Спрямування соціальних послуг з точки зору впливу на складні життєві обставини (СЖО)



2. Підходи до класифікування соціальних послуг в системі діяльності соціального працівника

Нова редакція Закону «Про соціальні послуги» вперше запроваджує підхід класифікації соціальних послуг з метою упорядкування їх та удосконалення процесу організації, планування та моніторингу. Класифікація типів соціальних послуг

МЕТА:	<ul style="list-style-type: none">•Соціальна профілактика (попередження СЖО)•Соціальна підтримка (подолання СЖО)•Соціальне обслуговування (мінімізація СЖО)
ТИП ПОСЛУГИ:	<ul style="list-style-type: none">•Прості (не передбачають постійної або комплексної допомоги);•Комплексні (за участі різних фахівців, систематична допомога);•Комплексні спеціалізовані (для певних категорій отримувачів);•Допоміжні (натуральна допомога).
МІСЦЕ НАДАННЯ:	<ul style="list-style-type: none">•За місцем проживання отримувача (вдома);•У приміщенні (стаціонарно та напівстаціонарно);•За місцем перебування отримувача (у тому числі на вулиці).
ТЕРМІН НАДАННЯ:	<ul style="list-style-type: none">•Екстрено (кризово) - невідкладно, протягом доби;•Постійно - не менше 1 разу на місяць протягом більше 1 року;•Тимчасово - не менше 1 разу на місяць протягом до 1 року.

Нова редакція Закону «Про соціальні послуги» визначає перелік базових соціальних послуг, які мають надаватися на рівні громади (районний, міський рівень, ОТГ), за результатами визначення потреб населення у таких послугах. Відповідальність за планування, фінансування та організацію надання базових соціальних послуг покладена на органи місцевої влади та місцевого самоврядування.

Види соціальних послуг

Базові соцпослуги:

- превентивні/профілактичні: консультування, інформування, соціальна профілактика;
- для осіб/сімей, що потрапили у складні життєві обставини: соціальний супровід, соціальна адаптація, соціальна інтеграція та реінтеграція, натуральна допомога, представництво інтересів, посередництво (медіація);
- для осіб з інвалідністю та похилого віку: підтримане проживання, догляд вдома, фізичний супровід осіб з інвалідністю, які мають порушення опорно-рухового апарату та пересуваються на кріслах колісних, порушення зору, переклад жестовою мовою;
- для дітей з інвалідністю: супровід під час інклюзивного навчання, денний догляд;
- кризові послуги: екстрене (кризове) втручання; надання притулку;
- для дітей-сиріт і дітей, позбавлених батьківського піклування: догляд та виховання дітей в умовах, наближених до сімейних.

Як видно, перелік достатньо великий і пов'язано це з тим, що всі ці послуги мають надаватися у громаді, максимально наближено до проживання людини, що їх потребує:

- 1) догляд вдома, денний догляд;
- 2) підтримане проживання;
- 3) соціальна адаптація;
- 4) соціальна інтеграція та реінтеграція;
- 5) надання притулку;
- 6) екстрене (кризове) втручання;
- 7) консультування;
- 8) соціальний супровід;
- 9) представництво інтересів;
- 10) посередництво (медіація);
- 11) соціальна профілактика;

- 12) натуральна допомога;
- 13) фізичний супровід осіб з інвалідністю, які мають порушення опорно-рухового апарату та пересуваються на кріслах колісних, порушення зору;
- 14) переклад жестовою мовою;
- 15) догляд та виховання дітей в умовах, наближених до сімейних;
- 16) супровід під час інклюзивного навчання;
- 17) інформування.

(Закон «Про соціальні послуги», ст. 16) Відповідно до ЗУ «Про соціальні послуги» можуть надаватися такі **види соціальних послуг**:

- соціально-побутові послуги - забезпечення продуктами харчування, м'яким та твердим інвентарем, гарячим харчуванням, транспортними послугами, засобами малої механізації, здійснення соціально-побутового патронажу, соціально-побутової адаптації, виклик лікаря, придбання та доставка медикаментів тощо;

- психологічні послуги - надання консультацій з питань психічного здоров'я та поліпшення взаємин з оточуючим соціальним середовищем, застосування психодіагностики, спрямованої на вивчення соціально-психологічних характеристик особистості, з метою її психологічної корекції або психологічної реабілітації, надання методичних порад;

- соціально-педагогічні послуги - виявлення та сприяння розвитку різнобічних інтересів і потреб осіб, які перебувають у складних життєвих обставинах, організація індивідуального навчального, виховного та корекційного процесів, дозвілля, спортивно-оздоровчої, технічної та художньої діяльності тощо, а також залучення до роботи різноманітних закладів, громадських організацій, заінтересованих осіб;

- соціально-медичні послуги - консультації щодо запобігання виникненню та розвитку можливих органічних розладів особи, збереження, підтримка та охорона її здоров'я, здійснення профілактичних, лікувально-оздоровчих заходів, працетерапія;

- соціально-економічні послуги - задоволення матеріальних інтересів і потреб осіб, які перебувають у складних життєвих обставинах, що реалізуються у формі надання натуральної чи грошової допомоги, а також допомоги у вигляді одноразових компенсацій;

- юридичні послуги - надання консультацій з питань чинного законодавства, здійснення захисту прав та інтересів осіб, які перебувають у складних життєвих обставинах, сприяння застосуванню державного примусу і реалізації юридичної відповідальності осіб, що вдаються до протиправних дій щодо цієї особи (оформлення правових документів, захист прав та інтересів особи, інша правова допомога тощо);

- послуги з працевлаштування - пошук підходящої роботи, сприяння у працевлаштуванні та соціальне супроводження працевлаштованої особи;

- інформаційні послуги - надання інформації, необхідної для вирішення складної життєвої ситуації (довідкові послуги); розповсюдження просвітницьких та культурно-освітніх знань (просвітницькі послуги); поширення об'єктивної інформації про споживчі властивості та види соціальних послуг, формування певних уявлень і ставлення суспільства до соціальних проблем (рекламно-пропагандистські послуги);

- інші соціальні послуги.

Основними формами надання соціальних послуг є матеріальна допомога та соціальне обслуговування. Матеріальна допомога надається особам, що знаходяться у складній життєвій ситуації, у вигляді грошової або натуральної допомоги: продуктів харчування, засобів санітарії і особистої гігієни, засобів догляду за дітьми, одягу, взуття та інших предметів першої необхідності, палива, а також технічних і допоміжних засобів реабілітації.

- за місцем проживання особи (вдома);

- у стаціонарних інтернатних установах та закладах;

- у реабілітаційних установах та закладах;

- в установах та закладах денного перебування;

- в установах та закладах тимчасового або постійного перебування;

- у територіальних центрах надання соціальних послуг;

- в інших закладах соціальної підтримки (догляду).

3. Загальні підходи щодо організації надання соціальної послуги

Соціальні послуги можуть надаватися як за плату, так і безоплатно.

Соціальні послуги державними та комунальними суб'єктами, а також іншими суб'єктами, що надають соціальні послуги із

залученням бюджетних коштів, в обсягах, визначених державними стандартами соціальних послуг, безоплатно надаються:

- громадянам, які не здатні до самообслуговування у зв'язку з похилим віком, хворобою, інвалідністю і не мають рідних, які повинні забезпечити їм догляд і допомогу;

- громадянам, які перебувають у складних життєвих обставинах у зв'язку з безробіттям і зареєстровані в державній службі зайнятості як такі, що шукають роботу, бездомністю, стихійним лихом, катастрофами, особам, яких визнано біженцями або особами, які потребують додаткового захисту, якщо середньомісячний дохід цих осіб нижчий, ніж встановлений прожитковий мінімум;

- дітям та молоді, які знаходяться у складній життєвій ситуації у зв'язку з інвалідністю, хворобою, сирітством, безпритульністю, малозабезпеченістю, конфліктами і жорстоким ставленням у сім'ї.

Підставами для отримання соціальної послуги є:

- ✓ - звернення (заява) потенційного отримувача соціальної послуги або його законного представника до суб'єкта, що надає соціальну послугу, структурного підрозділу з питань соціального захисту населення обласних, міських державних адміністрацій, районних, державних адміністрацій або органу місцевого самоврядування (далі - структурний підрозділ з питань соціального захисту населення);

- ✓ безпосереднє звернення отримувача соціальної послуги або його законного представника до надавача соціальної послуги, у тому числі за допомогою засобів зв'язку (телефону, електронної пошти, скайпу тощо);

- ✓ виявлення під час соціального патрулювання закритих щодо контактування соціальних груп чи осіб, з'ясування ситуації та проблемних питань за їхнім запитом.

Рішення про надання соціальної послуги чи відмову в її наданні приймається суб'єктом, що надає соціальну послугу:

- у день звернення або у строк, що не перевищує 3 робочих днів з дати звернення (подання заяви) отримувачем соціальної послуги або його законним представником, з урахуванням індивідуальних потреб отримувача соціальної послуги, встановлених під час комплексного визначення його індивідуальних потреб;

- безпосередньо при зверненні осіб.

Суб'єкт, що надає соціальну послугу, може відмовити отримувачеві соціальної послуги в її наданні, якщо за наявних ресурсів він не здатний задовольнити індивідуальні потреби отримувача соціальної послуги (відсутність кваліфікованих спеціалістів, матеріальної бази, вільних місць у суб'єкта, що надає соціальну послугу, наявність в отримувача соціальної послуги розладу психіки та/або поведінки, стану гострого алкогольного та/або наркотичного сп'яніння, ознак гострого захворювання).

Принципи надання соціальної послуги

1. Доступність соціальної послуги:

✓ суб'єкт, що надає соціальну послугу, організовує свою діяльність у приміщеннях, спеціально обладнаних та пристосованих для обслуговування в них людей з обмеженими фізичними можливостями;

✓ суб'єкт, що надає соціальну послугу, вживає заходів щодо інформування отримувачів соціальної послуги та/або їхніх законних представників про соціальну послугу, порядок звернення за її наданням, порядок та умови її надання. Інформація для отримувачів соціальної послуги розміщується на спеціальних стендах у доступному місці в приміщенні суб'єкта, де надається соціальна послуга, в інших місцях, де можуть перебувати потенційні отримувачі соціальної послуги, на сайті суб'єкта, що надає соціальну послугу, тощо.

2. Захист і безпека отримувачів соціальної послуги:

✓ надавач соціальної послуги провадить свою діяльність з повагою до гідності отримувачів соціальної послуги та з недопущенням негуманних і дискримінаційних дій щодо них;

✓ отримувачам соціальної послуги та/або їхнім законним представникам надається інформація про порядок оскарження непрофесійних дій надавача соціальної послуги;

✓ надавачу соціальної послуги забороняється використовувати речі отримувачів соціальної послуги, отримувати від них гроші, подарунки тощо.

3. Конфіденційність інформації:

✓ суб'єкт, що надає соціальну послугу, вживає заходів щодо захисту персональних даних відповідно до вимог Закону України „Про захист персональних даних”, конфіденційної інформації щодо отримувачів послуги та/або їхніх законних представників;

✓ отримувачі соціальної послуги та/або їхні законні представники в обов'язковому порядку ознайомлюються із заходами з дотримання принципу конфіденційності;

✓ надавачі соціальної послуги інформують отримувачів соціальної послуги та/або їхніх законних представників щодо нерозголошення отриманої ними конфіденційної інформації.

Зміст соціальної послуги

Зміст соціальної послуги передбачає:

- допомогу в аналізі життєвої ситуації, визначенні основних проблем, шляхів їх розв'язання;
- залучення отримувача соціальної послуги до вирішення власних проблем, складання плану виходу зі складної життєвої ситуації та допомогу в його реалізації;
- надання інформації з питань соціального захисту населення;
- представлення інтересів;
- надання психологічної допомоги;
- корегування психологічного стану та поведінки в повсякденному житті;
- сприяння навчанню, формуванню та розвитку соціальних навичок, умінь, соціальної компетенції;
- участь в організації та діяльності груп самопомоги;
- допомогу в зміцненні/відновленні родинних і суспільно корисних зв'язків;
- сприяння в отриманні правової допомоги;
- сприяння в отриманні інших соціальних послуг відповідно до виявлених потреб;
- сприяння у працевлаштуванні (у тому числі у проведенні експертизи потенційних професійних здібностей, професійної орієнтації).

Зміст, обсяг та особливості соціальної послуги для кожного отримувача соціальної послуги визначаються індивідуально залежно від ступеня індивідуальної потреби отримувача соціальної послуги та зазначаються в індивідуальному плані.

Право на отримання соціальних послуг мають громадяни України, а також іноземці та особи без громадянства, які проживають в Україні на законних підставах та перебувають у складних життєвих обставинах, у тому числі особи, на яких поширюється дія Закону України «Про біженців та осіб, які потребують додаткового або тимчасового захисту».

Практичний блок

1. Картка для самоперевірки рівня засвоєння понятійно-категоріального апарату блоку

Соціальні послуги – це...
Складні життєві обставини (СЖО) – це...
Класифікація соціальних послуг за терміном надання
До базових соцпослуг відносяться:
соціально-побутові послуги – це...
Основними формами надання соціальних послуг є:
Підставами для отримання соціальної послуги є:
Принципи надання соціальної послуги:

Практикум. Групове мінідослідження за визначеною життєвою ситуацією конкретної сім'ї.

Завдання 1. Сформуйте загальне уявлення про сутність соціальної проблеми у контексті визначеної складної життєвої ситуації.

- тато Степан, 38 років – працює сезонно, іноді зловживає алкоголем;
- мама Ольга, 35 років – не працює, перебуває у декретній відпустці, має проблеми зі здоров'ям (потребує операції, але не може залишити 2-х дітей без догляду);
- син Дмитро, 9 років – дитина з інвалідністю (підгрупа А – потребує постійного цілодобового догляду), перебуває постійно вдома;
- син Іван, 9 років – дитина з інвалідністю (має порушення опорно-рухового апарату), навчається у спеціальній школі за 50 км від дому, батьки забирають додому на канікули.

Сім'я вже отримує підтримку від держави і громади у вигляді грошових виплат (допомога на дітей з інвалідністю, надбавка по догляду за дитиною з інвалідністю, допомога малозабезпеченим сім'ям), а також субсидію на оплату житлово-комунальних послуг, пільги, інколи – матеріальну допомогу від громади.

Завдання 2. Проаналізуйте ситуацію, охарактеризувати та класифікувати сутність проблеми, виявити чинники, що її

обумовлюють та визначити мету та пріоритети у сфері соціальних послуг, які можуть сприяти якісній зміні життєвої ситуації у сім'ї.

Питання:

1. Чи допомагають ці численні заходи подолати СЖО, в яких опинилася сім'я?
2. Чи можна класифікувати нестачу коштів як основні проблему, неспроможність сім'ї самостійно впоратись з цими обставинами.
3. Назвіть комплекс проблем/причин СЖО.
4. Диференціюйте сфери відповідальності громади та сім'ї.
5. В чому бачите сфери та можливості взаємодії громади та сім'ї у вирішенні соціальних проблем сім'ї?

Завдання 3. Сформууйте пакет інструктивних матеріалів в законодавчому полі, які окреслюють можливості соціального працівника/громади у наданні системи соціальних послуг сім'ї.

Завдання 3. Сформууйте комплекс видів, форм та методів надання соціальних послуг сім'ї у вирішенні означеної проблематики. Обґрунтуйте свій вибір.

Завдання 4. Виокремте один з вибраних методів і наповніть його конкретним змістом, описавши конкретну ситуацію надання послуги за відповідних умов) змодельуйте варіант процесуального вирішення однієї з конкретних проблем. До прикладу, яку реальну допомогу можна надати сину Дмитру, 9 років – дитині з інвалідністю (підгрупа А – потребує постійного цілодобового догляду), що перебуває постійно вдома.

Завдання 4. Розробіть комплекс порад соціальному працівнику, який опікується цією сім'єю.

Завдання 5. Визначте критерії, за якими будете оцінювати ефективність розробленого підходу з надання соціальних послуг у конкретній ситуації.

Завдання 6. Проаналізуйте розроблений підхід до надання комплексу соціальних послуг працюючим соціальним педагогом з цією сім'єю. Співвіднесіть з розробленою вами позицією. Сформууйте висновки порівняльного аналізу.

Базові позиції фахівця:

- вся сім'я має перебувати під соціальних супроводом фахівця з соціальної роботи, завдання якого, зокрема, полягає в оцінці ситуації і складанні індивідуального плану, навчання та розвиток навичок, сприяння в отриманні психологічної допомоги, інформуванні консультування тощо;

- тато Степан має отримати послугу соціальної адаптації, яка передбачає, зокрема, корекцію психологічного стану та поведінки в повсякденному житті, надання психологічної підтримки, сприяння працевлаштуванню, допомога у зміцненні/відновленні родинних та суспільно корисних зв'язків;
- мама Ольга потребує послуги тимчасового відпочинку для батьків або осіб, які їх замінюють, що здійснюють догляд за дітьми з інвалідністю – це дасть їй можливість лягти до лікарні, зробити операцію і покращити стан здоров'я;
- син Дмитро потребує соціальної послуги денного догляду – це перебування у центрах, відділеннях для дітей з інвалідністю впродовж дня під наглядом фахівців, де діти отримують реабілітаційні послуги, де формуються та підтримуються їхні навички самообслуговування, надається психологічна підтримка, організовується дозвілля;
- син Іван має повернутися додому – жити в сім'ї і навчатися в громаді, в інклюзивному класі. Там він може отримувати соцпослугу супроводу під час інклюзивного навчання.

Завдання 6. Підготуйте обґрунтування правомірності розробленого колективного підходу до вирішення професійної проблеми соціального працівника (захист проєкту).



1.3. ІСТОРІЯ СТВОРЕННЯ ТА МОДЕРНІЗАЦІЇ СИСТЕМИ СОЦІАЛЬНИХ ПОСЛУГ

- 1. Історична ретроспектива становлення основ соціального захисту в Європі**
- 2. Історичні передумови та початковий етап формування системи соціальних послуг в Україні.**
- 3. Особливості розвитку системи соціальних послуг в Україні початку ХХІ століття та його законодавчі засади.**

1. Історична ретроспектива становлення соціального захисту в Європі

Надання соціальних послуг на території України пройшло певні етапи. Офіційним початком упровадження системи надання соціальних послуг вважається 2003 р., коли набув чинності Закон України «Про соціальні послуги» № 966-IV. Проте підґрунтя до цього мають глибоке історичне коріння. Розглянемо першооснову цього.

Початком законодавчого встановлення соціального захисту в Європі можна вважати 1601р., коли в Англії королева Єлизавета видала «Закон про бідних». Згідно з цим законом полегшення долі бідних було покладено на церковні парафії. В інших західних державах перші кроки по соціальному захисту населення розпочалися в XVII-XVIII ст. та носили приблизно такий же характер, що й в Англії.

На основі аналізу основних віянь в історії становлення соціальної роботи в громаді за кордоном, П. Белдок (1974) виділив чотири основних її етапи:

- перший (1880-1920 рр.) – поява соціальної роботи як професії – соціальна робота в громаді є одним із напрямів соціальної роботи; асоціюється з діяльністю волонтерських організацій у сфері надання соціальних послуг, створенням для координації їхньої роботи Національної ради соціального обслуговування на державному рівні та Рад соціального обслуговування як її структурних підрозділів на рівні громад;

- другий (1920-1950 рр.) – розвиток ідеї сусідства/громади – пов'язаний із необхідністю систематизації і структурування категорій соціальної роботи; асоціюється з зростанням ролі місцевих органів влади у розвитку міст та увагою до сеттелментських рухів; відстоюванням ідеї побудови статичного, ієрархічного суспільства з

широкими перспективами, чітко виокремленим середнім класом, який урівноважував суспільну систему, ініціював зміни на рівні громад;

- третій (1960-1970 рр.) – наголос на професійному, консенсусному підходах – виокремлення роботи в громаді як окремого напрямку соціальної роботи; популяризація діяльності фахівців із соціальної роботи в громаді; розвиток сфер соціальної роботи в громаді та категорій клієнтів; формування понятійного апарату та напрямів її реалізації, планування та організації соціальної роботи на локальному рівні;

- четвертий (1970-1990 рр.) – період радикально налаштованих соціальних рухів – асоціюється з експансією соціальної роботи в громаді як професії; розвитком професійної підготовки фахівців із соціальної роботи в громаді; утвердженням методів, розробкою та реалізацією моделей, тактик соціальної роботи в громаді (Gulbenkian Study Group, 1968).

Заснування першого учбового закладу, професійно орієнтованого на соціальну роботу, відбулося в Амстердамі, де в 1899 році був відкритий перший у світі Інститут підготовки соціальних працівників.

На початку ХХ століття в Європі і Америці вже діяло 14 шкіл соціальної роботи. У США цю професію зразу стали називати соціальною роботою, а в країнах Європи - соціальною медициною. З часом і в Європі перейшли до американського варіанту її назви, і тепер вона визнана у всьому світі.

Отже, професія соціального працівника отримала свій початок з благодійних організацій США і Європи. Завдяки своїй неформальній діяльності активісти цих організацій набули досвіду, який давав їм змогу не лише покращувати зміст соціальної допомоги, а й визначити напрямки на перспективу, розробляти наукові методи, започаткувати спеціальну підготовку кадрів.

2. Історичні передумови та початковий етап формування системи соціальних послуг в Україні.

Історія соціального захисту в Україні починається з часів Київської Русі. Слов'яни турбувалися про співвітчизників, які потрапляли в біду. Так, відомі спеціальні договори з греками «Про порятунок полонених», якими визначалися взаємні зобов'язання щодо викупу русичів у греків, в якій би країні вони не знаходилися та умови повернення їх на батьківщину.

Традиції благодійництва в Україні також мають багатолітню історію. Здавна при православних храмах на території України створювались лікарні, приюти, школи. Значну благодійну діяльність проводили монастирі. Крім релігійної і просвітницької діяльності, вони розвивали різного роду ремесла, садівництво, городництво, надавали притулок і допомогу старцям, осиротілим і потерпілим від лиха. Щодо цього на Україні в XVI, а особливо в XVII ст., було досягнуто певних успіхів. В опису Павла Алеррського, який з антіохійським патріархом подорожував через Україну до Москви в 1654 р., читаємо: «Починаючи з цього міста (м. Рашків на Дністрі – В. Скуратівський) по всій землі козацькій, в кожному місті, в кожному селі для їх убогих, немічних та сиріт збудовано по краю чи в середині населеного місця будинки, в яких вони мають притулок». Ці примітивні братські притулки, в яких, зрозуміло, ніякого медичного догляду не було, вже в XVI ст. дістають у нас назву шпиталів (змінене латинське слово *hospitalis* – гостинний). У містах робітничі цехи утримували свої шпиталі. Усі ці шпиталі мали опікувану мету. Київське братство було засноване в 1615 р. Воно мало свою школу і шпиталь «для людей убогих, старих, уломних та духовних, яко и свецких и людей рицерских», як відзначається у його заснованій грамоті.

У цілому в Російській державі, до якої в сер. XVII ст. приєдналася більша частина України, ставлення офіційної влади до соціальних проблем було суперечливим і непослідовним. З одного боку продовжувала існувати започаткована старокиївськими князями традиція допомагати нужденним, роздавати милостиню, спільно боротися з голодом і іншими лихами. З іншого – в міру ускладнення соціальних проблем владні органи, громадськість починають усвідомлювати обмеженість приватної благодійності і усталених форм церковно-монастирської опіки, шукають нових підходів до боротьби з жебрацтвом, іншими недугами, що нестримно вражали суспільство.

Ідея розгортання державної системи громадської опіки почала реалізуватися за царя Федора Олексійовича, який 1682 р. наказав споруджувати шпиталі (богадільні). Розвиток розрізнених заходів суспільного піклування в певну цілісну систему належить вже Петру I, узаконення і розпорядження якого торкнулися всіх основних питань піклування. Так, він у 1712 р. видав указ, що забороняв жебрацтво, яке спричинило загрозу соціальній безпеці Російській держави. Старих і хворих жебраків відправляли до богаділень.

Немовлят, яких матері не могли прогодувати й кидали, віддавали на виховання до 10 років, а потім – у солдати. Опіку над богадільнями здійснював Святий Синод і міські магістрати. Ідеї Петра I розвивалися також і в правління Катерини II, яка 7 листопада 1775 р. видала Указ «Про установи для управління губерніями». Відповідно до цього Указу до складу губернських установ всюди повинен був входити особливий «приказ» суспільного піклування. Велике соціальне значення мало створення товариства Червоного Хреста як спеціальної організації з надання допомоги пораненим на полі бою. Його предтечею вважають військового лікаря П. Загорського, який наприкінці XVIII ст. надавав допомогу полоненим і цивільному населенню без розрізнення «своїх» і «чужих».

3. Особливості розвитку системи соціальних послуг в Україні початку XXI століття та його законодавчі засади

Як було зазначено, вважається, що нова галузь «соціальні послуги» була започаткована в Україні в 2003 році, в першому Законі «Про соціальні послуги» було введено відповідне поняття та визначені засади надання соціальних послуг. Соціальні послуги були покликані замінити існуючу за радянських часів систему соціального обслуговування населення. Стара централізована система соціального обслуговування складалася з мережі закладів та установ, які повністю утримувались за рахунок бюджетних коштів, орієнтувалась не на потреби громадян, а на можливості бюджету, не передбачала оцінку якості послуг.

Новоутворена система соціальних послуг базувалась переважно на старих засадах, державних та комунальних закладах соціального обслуговування, отже процес перетворення відбувався в кілька етапів, які можна співвіднести з наступними датами створення та розвитку системи соціальних послуг в Україні:

2003 рік – вперше ухвалено Закон «Про соціальні послуги» створення нової галузі та визначення терміну «соціальні послуги»

2007 рік - затверджено Концепцію реформування системи соціальних послуг, що мала на меті запровадження механізму управління/ регулювання системою для відповіді на потреби отримувачів послуг. Цей етап реформування системи соціальних послуг (2007 рік) передбачав ініціювання підходів щодо якості соціальних послуг – визначення потреб населення у послугах, поняття якості та її показників, контролю, а також запровадження

механізмів для постійного стимулювання надавачів соціальних послуг для забезпечення належного рівня якості.

2012 рік – затверджено Стратегії реформування системи соціальних послуг з оновленими завданнями щодо забезпечення доступності, якості та ефективності соціальних послуг, зокрема роздержавлення та створення ринку соціальних послуг. В 2012 році за результатами перших кроків щодо побудови нової системи було визначено нові акценти Стратегії реформування, а саме забезпечення доступності соціальних послуг всім громадянам, які їх потребують. Існуючи держані та комунальні заклади не могли забезпечити всі потреби, водночас в різних регіонах з'явилися недержавні надавачі соціальних послуг, отже постало завдання щодо формування ринку соціальних послуг та створення рівних умов для надавачів всіх форм власності та господарювання (шляхом встановлення єдиних критеріїв до надавачів соціальних послуг, запровадження нових підходів до фінансування соціальних послуг, перехід від утримання закладів до замовлення послуг). Також продовжувалась робота з удосконалення якості соціальних послуг (в тому числі, розроблені та запроваджені Державні стандарти соціальних послуг, рекомендації щодо моніторингу та оцінки якості). Було зроблено певні кроки стосовно запровадження системної реформи у сфері надання соціальних послуг. Затверджено Стратегію реформування системи надання соціальних послуг та План заходів на 2013-2016 роки щодо її реалізації.

В рамках реалізації цих документів забезпечено правове регулювання формування системи соціальних послуг, діяльності суб'єктів, що надають соціальні послуги всіх форм власності, зокрема:

- розроблено, з урахуванням європейського досвіду, нову редакцію Закону України «Про соціальні послуги» та внесено зміни до законів України

- «Про соціальну роботу з сім'ями, дітьми та молоддю», «Про статус ветеранів війни, гарантії їх соціального захисту», «Про основні засади соціального захисту ветеранів праці та інших громадян похилого віку в Україні», «Про реабілітацію інвалідів в Україні» тощо;

- прийнято низку актів, у тому числі Кабінету Міністрів України *щодо* визначення критеріїв діяльності суб'єктів, що надають соціальні послуги; переліку соціальних послуг, що надаються особам, які перебувають у складних життєвих

обставинах; здійснення соціального замовлення за рахунок бюджетних коштів; визначення потреб населення адміністративно-територіальної одиниці у соціальних послугах; моніторингу та оцінки якості надання соціальних послуг тощо;

- запроваджено стандартизацію соціальних послуг, зокрема затверджено 14 державних стандартів соціальних послуг;

- здійснено децентралізацію фінансування установ та закладів, що надають соціальні послуги.

У державі утворена розгалужена мережа установ та закладів комунальної форми власності, які надають соціальні послуги. Так, у 2016 році в Україні діяло близько 2 тис. таких установ та закладів, що надали соціальні послуги близько як 2 млн. осіб. Соціальні послуги надаються громадськими, благодійними та релігійними організаціями, які реалізують інноваційні проекти, спрямовані на надання соціальних послуг із запобігання виникненню складних життєвих обставин.

2019 рік – затверджено нову редакцію Закону «Про соціальні послуги». Зокрема, закон визначає основні організаційні та правові засади надання соціальних послуг, спрямованих на профілактику складних життєвих обставин, допомога в їх подоланні громадянам (особам), сім'ям, дітям, молоді, які потребують сторонньої допомоги.

У новій редакції визначається єдина термінологія і підходи в організації роботи для будь-яких цільових груп (людей з інвалідністю, безробітних, осіб, які зазнали насильства в сім'ї тощо); основні напрямки державної політики у сфері надання соцпослуг; права і обов'язки одержувачів, завдання постачальників соціальних послуг.

Також передбачені підстави для визнання осіб, сімей, такими вимагають соцпослуг (шляхом оцінки потреб особистості, сім'ї, які перебувають у складних життєвих обставинах); єдиний порядок надання таких послуг (звернення про надання соціальних послуг, в тому числі в електронному вигляді);

Крім того, в документі визначені нові підходи щодо оплати соціальних послуг – з огляду на доходи особи, а не наявність рідних і близьких (на даний час самотнім особам соціальні послуги надаються безкоштовно, іншим – за диференційовану плату).

Відповідно до закону, соцпослуги повинні надавати професіонали: державні, комунальні організації або ж громадські

об'єднання, благодійні або релігійні організації, які надають соцпослуги без здійснення підприємницької діяльності.

Система соціальних послуг в Україні постійно перебуває в процесі оновлення та модернізації відповідно до нових потреб громадян та сучасних світових підходів у наданні соціальних послуг. Ухвалення нової редакції Закону «Про соціальні послуги» є ключовим, переломним кроком на шляху реформування соціальних послуг, який запустить наступні фази удосконалення системи.

Так, прийнята **Стратегія розвитку системи соціальних послуг в Україні на період до 2022 року** реагує на нові соціальні виклики і визначає стратегічні напрями, мету та основні завдання, на виконання яких має бути спрямована реалізація державної політики у сфері надання соціальних послуг у найближчій перспективі.

Практичний блок

1. Картка для самоперевірки рівня засвоєння понятійно-категоріального апарату блоку

Перший Закон України «Про соціальні послуги» набув чинності у..... році
Історія соціального захисту в Україні починається з часів....
Основні етапи становлення соціальної роботи в громаді за кордоном:
Ідея розгортання державної системи громадської опіки почала реалізуватися...
Створення товариства Червоного Хреста як спеціальної організації передбачало...
Ініціювання підходів щодо якості соціальних послуг, визначення потреб населення у послугах законодавчо затверджено...
Проце роздержавлення та створення ринку соціальних послуг датується...

Завдання для контролю та самоконтролю рівня засвоєння знань з тематичного блоку.

Проблеми для роздумів та дискусій:

1. Чому варто вивчати глибоке історичне коріння розвитку системи соціальних послуг і як це впливає на розробку сучасної стратегії розвитку цієї галузі соціальної роботи?
2. Як пояснюєте позицію, що перші законодавчі ініціативи західних держав з соціальному захисту (XVI ст.) почалися з бідних верств населення?

3. Які ви знаєте традиції благодійництва в Україні з надання притулку і допомоги старцям, осиротілим і потерпілим від лиха? Чому, на вашу думку, нужденні знаходили соціальний захист в релігійних установах: при православних храмах, монастирях?
4. Чим принципово відрізняється сучасна концепція надання соціальних послуг від існуючої за радянських часів системи соціального обслуговування населення?
5. Як у затвердженій у 2019 році новій редакції Закону «Про соціальні послуги» визначаються основні стратегічні напрямки державної політики у сфері надання соцпослуг? Яка передбачена система профілактики складних життєвих обставин, допомога в їх подоланні громадянам (особам), сім'ям, дітям, молоді, які потребують сторонньої допомоги (для людей з інвалідністю, безробітних, осіб, які зазнали насильства в сім'ї тощо) ?.

Практичне завдання 1.

Прослідкуйте розвиток в Україні ідеї розгортання державної системи громадської підтримки та опіки тим, хто її потребує, в історичному ракурсі. Виділіть:

- а) головні стратегічні напрямки соціального розвитку України в історичній перспективі;
- б) вплив системи соціального захисту зарубіжних країн на розвиток вітчизняної; Проаналізуйте етапи (П. Белдок (1974) 4 етапи) історії становлення соціальної роботи в громаді за кордоном;
- в) характер залежності соціальної підтримки населення від соціально-економічних особливостей розвитку держави.

Практичне завдання 2. Проаналізуйте затверджену у 2012 році Стратегію реформування системи надання соціальних послуг та План заходів на 2013-2016 роки щодо її реалізації, орієнтуючись на наступні питання:

- як використано досвід розвинутих європейських країн і які внесено зміни до законів України «Про соціальну роботу з сім'ями, дітьми та молоддю», «Про основні засади соціального захисту ветеранів праці та інших громадян похилого віку в Україні»?

- які критерії діяльності суб'єктів, що надають соціальні послуги особам, які перебувають у складних життєвих обставинах, основи моніторингу та оцінки якості надання соціальних послуг; потрактуйте сутність 14 державних стандартів соціальних послуг;

- як змінився перелік соціальних послуг, що надаються, як це пов'язано з особливостями визначення потреб населення адміністративно-територіальної одиниці у соціальних послугах?

Практичне завдання 3. Проаналізуйте головні засади Стратегії розвитку системи соціальних послуг в Україні на період до 2022 року у порівнянні з попередніми законодавчими актами.

-Визначте найбільш актуальні сучасні соціальні виклики і проаналізуйте, наскільки розроблена Стратегія орієнтована на їх реалізацію.

- Охарактеризуйте головні напрямки роботи соціальних служб у боротьбі з бідністю.

- Проаналізуйте наступну інформацію: На кінець 2019 року Центр обліку бездомних осіб зареєстрував у Києві 1628 таких осіб. Ольга Макар, координаторка руху «Молодь за мир» розповідає. «Із кожним роком усе більше бездомних до нас звертається, особливо багато людей на вокзалі під час роздачі їжі. Це в основному чоловіки, які приїжджають на заробітки і часто втрачають роботу й залишаються на вулиці. Коли ми роздаємо їжу, часто просто дуже багато бідних людей, пенсіонерів, які мають дім, але живуть у жахливих умовах, тому приходять до нас.

А) виділіть комплекс соціальних проблем, які призводять до таких ситуацій;

б) які стратегічні напрямки розвитку системи соціальних послуг в Україні спрямовані на боротьбу з бідністю і безпритульністю і як соціальний працівник повинен їх використовувати у своїй діяльності.

Практичне завдання 4. Ознайомтеся з досвідом становлення соціальної роботи в громаді закордоном, зародження окремих напрямів і форм означеного виду діяльності за рубежом, створенням і функціонуванням соціальних установ на локальних рівнях у різних країнах. Виберіть один з напрямків і проаналізуйте можливість адаптації до сучасних умов.

– громадські центри (Community Centers), які активно діють в громадах Великої Британії, Канади, Німеччині, США, Франції, Швейцарії; працюють із різними категоріями населення з метою організації їхнього навчання, дозвілля та оздоровлення;

– сімейні центри (Family Centers), діяльність яких спрямована на зміцнення внутрішньо сімейних стосунків між дорослими і дітьми, створення атмосфери довіри, взаєморозуміння і підтримки,

попередження і розв'язання конфліктів у родині. Діють такі центри в Австрії, Угорщині та Німеччині;

– інформаційні центри – функціонують в Австрії з метою надання соціальної, психологічної та педагогічної допомоги підліткам в кризових ситуаціях; – центри громадського виховання (Community Education Centers)

– з'являються на початку 80-х років у Великій Британії та спільно з молодіжними організаціями працюють з метою соціалізації підлітків і молоді шляхом організації та проведення різноманітних соціально-культурних заходів;

– культурно-дозвіллі центри, які активно функціонують у Франції. Їхня діяльність спрямована на саморозвиток молодих людей через залучення їх до різних видів творчої роботи: ліплення, театрального мистецтва, живопису, співу тощо;

– різноманітні клуби та гуртків за інтересами, які є надбанням ХХ ст. таких країн як Данія, Польща, США, Швеція. Вони працюють з метою задоволення різноманітних потреб та інтересів (музичних, художніх, поведінкових, спортивних, дозвіллевих, освітніх) різних верств і вікових категорій населення за місцем їхнього проживання (Безпалько, 2005, с. 28-40).

Практичне завдання 5.

Проаналізуйте технологію і адаптуйте до конкретної ситуації надання соціальної послуги соціальним працівником (приклад за вибором).

«Ведення випадку» є однією з ключових технологій соціальної роботи, яка практикується у багатьох розвинутих країнах світу. Вона спрямована на вирішення психологічних, міжособистісних, соціальних та інших проблем шляхом встановлення безпосередньої взаємодії між фахівцем з соціальної роботи і отримувачем послуги та його сім'єю чи оточенням.

Етапи ведення випадку є такими:

- Аналіз заяви/звернення про надання соціальних послуг, повідомлення про осіб/сім'ї, які перебувають у складних життєвих обставинах або в ситуаціях, що загрожують життю чи здоров'ю особи;
- Оцінка потреб особи/сім'ї у соціальних послугах.
- Прийняття рішення про надання соціальних послуг з урахуванням індивідуальних потреб особи/сім'ї.
- Розробка індивідуального плану надання соціальних послуг.
- Укладення договору про надання соціальних послуг.

- Виконання договору про надання соціальних послуг та індивідуального плану надання соціальних послуг.

-Здійснення моніторингу надання соціальних послуг та оцінки їх якості.

Таким чином, фахівець з соціальної роботи супроводжує її на шляху по їх подолання чи мінімізації негативних наслідків.

ЗМІСТОВИЙ МОДУЛЬ II.

ЗМІСТОВО-ТЕХНОЛОГІЧНІ ОСНОВИ НАДАННЯ СОЦІАЛЬНИХ ПОСЛУГ

2.1. СОЦІАЛЬНІ ІННОВАЦІЇ, ЇХ ТЕХНОЛОГІЧНЕ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ В СИСТЕМІ СОЦІАЛЬНОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ

- 1. Інновації в соціальній сфері та сфері соціальних послуг**
- 2. Інноваційні соціальні технології надання соціальних послуг**
- 3. Соціальний інжиніринг.**

1. Інновації в соціальній сфері та сфері соціальних послуг

Соціально-економічний розвиток країни багато в чому визначається інтенсивністю імплементації соціальних інновацій, які є одним з головних інструментів підвищення якості життя населення.

В загальному розумінні, **інноваційний процес** - це сукупність послідовних дій, спрямованих на розробку та освоєння інноваційних змін, зокрема, у сфері соціальної роботи. Він передбачає цілеспрямовану зміну елементів соціальної роботи з метою її якісної трансформації. В основі такого процесу лежить осмислення і застосування нових ідей, теорій, концепцій, підходів, принципів організації соціальної роботи. Це процес перетворення наукового знання в інновацію, який можна представити як послідовний ланцюг подій, в результаті яких інновація перетворюється з ідеї в конкретний продукт, технологію або послугу і поширюється при практичному використанні. В інноваційному процесі реалізуються економічні відносини між творцями нововведень, власниками ресурсів і споживачами нововведень.

Інновації в соціальній сфері, зокрема, сфері соціальних послуг являють собою свідомо організовані нововведення або процеси, реалізовані суспільством, соціальним працівником відповідно до мінливих умов функціонування та мають на меті ефективно використання соціального потенціалу. У філософському плані «інновації в соціальній сфері» розглядаються як нововведення в соціальному управлінні, які сприяють вирішенню протиріч (загальних та локальних), що виникають в умовах неоднорідності і нестабільності зовнішнього середовища, співіснування різних

культурних систем, підвищення рівня інформатизації суспільства, при яких багато з традиційних форм і методів соціального менеджменту виявляються неспроможними.

Появі інновацій у соціальній сфері можуть сприяти **такі фактори**, як: загострення соціальних проблем, що вимагає нових підходів до їх вирішення; відсутність необхідних ресурсів для розвитку соціальної сфери, що потребує більш дієвих способів їх пошуку; тенденція посилення вимог до якості послуг закладів соціальної сфери та приведення їх до міжнародних стандартів. Ідентифікація потреби соціальної сфери в інноваціях визначає необхідність більш чіткого та адекватного формулювання поняття «інновація» і суміжних понять з урахуванням особливостей соціальної сфери. Такий підхід дозволить розробити комплекс заходів, що підвищують ефективність діяльності соціальних організацій і служб при задоволенні соціальних потреб населення. Важливо відзначити, що в точному визначенні інновацій існує ряд методологічних розбіжностей - інновації представляють як процес, як результат, як ідея, як можливість

Інновації в соціальній сфері характеризуються певною специфікою і мають у порівнянні з технологічними, такі відмітні особливості:

- є результатом колективної творчості;
- мають велику невизначеність наслідків;
- характеризуються складністю оцінки їх ефективності;
- наявність «тимчасового лага» між впровадженням інновації та проявом її ефекту;
- мають більш широку сферу застосування;
- при їх реалізації відсутній обов'язковий супровід вимоги нового технічного оснащення;
- характеризуються суміщенням стадії виготовлення і проектування, що прискорює інноваційний процес.

Як показує історія багатьох країн, найбільш сприятливим періодом для появи інновацій є наступна за економічною кризою депресія. Вважається, що депресія посилює потребу в інноваціях для виходу з кризи. Якщо в періоди підйому економіки інновації можуть призводити до певної дестабілізації, то в періоди соціально-економічного спаду нові ідеї покликані відігравати роль засобу, що сприяє виходу з кризи.

Вітчизняні дослідники О. Якубін та Д. Пікалюк, вважають **характерною особливістю соціальних інновацій** «поліпшення

якості життя суспільства (вдома, на роботі, в соціальному і природному середовищі), вирішення або полегшення ключових суспільних проблем з матеріальним забезпеченням громадян, а також інвестиції в людину».

Одним з найбільш значущих генераторів соціального розвитку можуть і повинні стати соціальні інновації, націлені на гармонійний, збалансований розвиток людини і суспільства, зберігаючи та раціонально використовуючи економічний та трудовий капітал.

У сучасній соціальній державі саме соціальні інновації формують інноваційне середовище, яке сприяє науково-технічним, технологічним та інформаційним нововведенням, у тому числі у сфері соціальних послуг, забезпечують їх прискорення підвищують ефективність використання нових технологій, скорочують інноваційні витрати.

Основним результатом креативного етапу інноваційного процесу мають бути інноваційні ідеї, але будь-яка ідея, якою б вона чудова не була, вимагає зусиль щодо її апробації. Експериментальна апробація інноваційної ідеї являє собою чітко організовані дії по її перетворенню в послугу, процес, технологію. Соціальна сфера може бути представлена сукупністю факторів внутрішнього і зовнішнього соціального середовища, зміна яких і формуватиме необхідність інновіровання напрямків соціальних інвестицій. Етап експериментальної апробації передбачає оцінку потенціалу ідеї, визначення необхідного обсягу ресурсів на її втілення і розробку необхідної організаційної моделі надання соціальної послуги. Для розширення якісних соціальних послуг соціального сервісу потрібна серйозна державна підтримка соціальних установ, що виступають центром з розробки та впровадження інноваційних методів та технологій у роботі з різними групами населення. Джерела фінансування інноваційної діяльності можуть бути як зовнішні, так і внутрішні. Зовнішнє фінансування передбачає залучення коштів держави, фінансово-кредитних організацій, окремих громадян і нефінансових організацій. Внутрішні джерела фінансування інноваційної діяльності соціальних організацій можуть включати в себе частину прибутку організації, частину амортизаційних відрахувань, акціонерний капітал і т. д. Широке поширення мають також повне або часткове фінансування на конкурсній основі інноваційних програм і проектів за рахунок коштів бюджету регіону; надання бюджетних позик на реалізацію соціальних інновацій. Важливе значення набуває розробка і впровадження в діяльність

соціальних служб нормативно-правових документів, що сприяють розвитку інноваційної діяльності в регіонах. В даний час процес втілення інновації досить добре розроблений на теоретичному рівні, існує безліч моделей, що описують різні аспекти процесу втілення інновацій.

Одним з найбільш поширених методів реалізації інновацій у соціальній сфері, конкретно – сфері соціальних послуг, є **проектний метод**. Серед переваг цього методу фахівці називають можливість в рамках проекту ефективно досягати поставлених цілей в умовах заданих параметрів: термінів, вартості, якості і т.п. Однак, при реалізації інновацій у соціальній сфері необхідно враховувати особливості, пов'язані з некомерційним характером відносин.

2. Інноваційні соціальні технології надання соціальних послуг

Сьогодні особливої актуальності набуває необхідність створення гнучкої, обґрунтованої системи наукового забезпечення нововведень, що враховує логіку та специфіку здійснення не тільки власне нововведення, а й особливості сприйняття, оцінки, взаємоадаптації елементів соціальної системи, конкретних суб'єктів історичної дії до нових умов життєдіяльності, а також відстежує можливі перспективи і наслідки реалізації конкретного нововведення. За таких умов, процес реалізації нововведення стає більш оптимальним. В основі технології забезпечення нововведень повинен бути такий підхід до їх вивчення, у рамках якого можливий одночасний розгляд різних сторін взаємодії соціального середовища, групи людей, окремої людини і нововведення, виявлення тих сторін цієї взаємодії, які більшою мірою впливають на успішність інноваційних процесів, а також розпізнавання і передбачення можливих проблем інноваційної практики надання соціальних послуг.

У такому випадку в структурі технології забезпечення нововведень доцільно виділити дві взаємодоповнюючі одна одну, синхронно здійснювані діяльності: інноваційну діагностику та соціологічне вивчення нововведень, метою яких є розпізнавання, передбачення проблем, які можуть виникнути при взаємодії середовища, і нововведення за допомогою діагностики, а також вивчення динаміки громадської думки з приводу реалізації нововведення за допомогою різних методів соціологічного дослідження.

Інноваційна діагностика передбачає здійснення процедури аналізу, діагнозу і прогнозу щодо конкретного нововведення. Це дозволяє планувати не тільки алгоритм здійснення даного нововведення, але і прогнозувати конкретні наслідки в широкому комплексі суспільної системи, з урахуванням специфіки її функціонування, що дає можливість заздалегідь підготуватися до появи різних побічних явищ, конфліктів і протиріч у процесі інноваційної діяльності або запобігти їм, або пом'якшити негативні наслідки. Таким чином, інноваційна діагностика охоплює, по-перше, прогноз ймовірності появи різних нововведень у майбутньому, по-друге, дає більш-менш повну картину перспектив розвитку конкретного нововведення, його наслідків у всіх сферах життєдіяльності людей, фіксує варіанти сприйняття його людьми, прогнозує громадську думку.

Соціальні технології досліджують процеси цілеспрямованого впливу на соціальні об'єкти, що розробляє й обґрунтовує ефективні способи і прийоми такого впливу. При цьому не має значення, що розуміється під «соціальним об'єктом». Це можуть бути соціальні відносини, соціальна взаємодія, соціальна група, соціальний інститут, соціальна організація. Рівень технологічного впливу зумовлюється тим, що даний соціальний об'єкт перебуває в нерозривному зв'язку з іншими соціальними об'єктами. При цьому, будь-яка зміна цього соціального об'єкта з неминучістю тягне за собою ланцюжок змін інших об'єктів. У подібному соціальному сценарії соціальна технологія повинна враховувати всі можливі зміни.

Інноваційні технології існують у двох формах: у вигляді програм, документів і як соціальні процеси, конкретні процеси надання соціальних послуг населенню, що реально відбуваються щодо цих програм.

Розробленням інновацій у соціальній і організаційній сферах займаються спеціалісти, які володіють інформацією про цей об'єкт, а також практичними знаннями про те, що відбувається.

Нововведення в соціальних службах є предметом наукових досліджень, що здійснюються за різними напрямками: дослідження програм, експериментальні соціальні нововведення, дослідження в галузі створення методик і моделей надання соціальних послуг тощо.

Повний цикл і послідовність фаз і стадій розроблення та впровадження інновацій щодо соціального розвитку, надання соціальних послуг називаються **еволюційним дослідженням** (фази

аналізу, розроблення, розвитку й оцінки) і утилізацією (фаза поширення і впровадження).

Фаза аналізу конкретної соціальної проблеми — це визначення проблеми, її ідентифікація й актуалізація, огляд стану методів розв'язання, оцінка можливих методів розвитку, ухвалення рішення про можливість або неможливість (доцільність) нововведення.

Фаза розроблення інновації у сфері соціальних послуг складається з таких етапів: визначення цілей і спрямованості нововведення, а також потреб у ньому; окреслення проблем, що виникають у ході розроблення; збирання і опрацювання інформації; пошук і добір альтернативних рішень; з'єднання воєдино усіх компонентів; доведення нововведення в реальних умовах; вирішення процедурних питань або описування засобу використання нововведення. Успішне виконання кожного з цих етапів збільшує можливість того, що нововведення відповідатиме завданням соціальної служби, для розв'язання яких воно було розроблене.

Фаза розвитку являє собою процес дослідження інновацій і їх експериментального застосування, перевірка їх адекватності і у разі потреби, їх доведення і переробку. Основна увага в цій фазі приділяється: упорядкуванню плану надання соціальної послуги, в якому необхідно визначити обсяг роботи, склад і послідовність операцій, підготовці умов для пробного використання і тестування. На цьому завершується етап еволюційного дослідження.

Фаза оцінки є вихідним пунктом для подальшого розвитку нововведення і дає основу для його поширення і впровадження у сферу надання соціальних послуг. Якщо оцінка привела у цілому до позитивних результатів, це означає, що результатом дослідження є готове до використання нововведення.

Фази поширення і впровадження полягають у підготовці необхідних матеріалів, поширенні нововведення серед потенційних користувачів і його застосуванні.

3. Соціальний інжиніринг

Становлення соціального інжинірингу як особливої практичної галузі управління суспільними системами та унікальної наукової парадигми відбувалося упродовж усього ХХ століття. Проєкт соціального інжинірингу став дітищем нового формату суспільно-економічних відносин, спричинених небувалими темпами індустріального розвитку. Він увібрав у себе усі визначальні характеристики промислової динаміки суспільства: спрямованість на

конкуренцію, орієнтацію на систему раціонального управління та скерованість на публічне просування будь-яких соціальних ініціатив засобами масової комунікації.

Соціальний інжиніринг – це відносно нова царина знань. Він стоїть, зокрема, на перетині інформатики, психології, соціології та піар-технологій. Це комплекс знань, що дозволяє формувати громадську думку чи систему людського сприйняття в цілому. Політичні технології, політичний менеджмент, PA, PR, GR– це методи точкового впливу та роботи з людиною, соціальний інжиніринг – набагато ширше. Для реалізації комплексних проєктів – наприклад зміни ціннісних орієнтирів – від спеціалістів потрібне глибоке розуміння філософії, психології, наявності гуманітарної бази загалом.

Поняття соціального інжинірингу було ґрунтовно досліджено К. Поппером у роботі «Відкрите суспільство і його вороги», який визначав феномен соціального інжинірингу як сукупність підходів прикладної соціології, спрямованих на раціональну зміну соціальних систем на основі фундаментальних знань про суспільство і передбаченні можливих результатів перетворень.

Учений розкрив філософію поетапного соціального інжинірингу, тим самим запустивши реформу наукового знання. Основна ідея його концепції будується на глибокому переконанні: суспільну дійсність можна регулювати лише за допомогою інкрементального соціального інжинірингу - технології, оперативно реагуючої на конкретні виклики, чутливо орієнтованої на специфіку (термінологією К. Поппера - індивідуальність) кожного рівноправного учасника уселюдської багатоликої історії. Прогрес у розумінні філософа означає: «не погоджуватися з більшістю - рухатися своїм власним шляхом»

З огляду на підхід К. Поппера, **соціальний інжиніринг (social engineering)** – це сукупність підходів у прикладних соціальних науках, які зорієнтовані на: зміну поведінки й установок людей; на вирішення соціальних проблем, надання соціальних послуг, на адаптацію соціальних інститутів до умов, що змінюються; на збереження соціальної активності. Такий підхід є гранично широким та охоплює значне коло наукових проблем, які потребують вирішення.

А. Мельниченко характеризує предметну сферу **соціального інжинірингу** такими рисами:

а) орієнтацією на вивчення і зміну об'єктів особливого класу (штучні соціальні системи);

б) установкою на застосування наукових методів і засобів у практиці соціального управління;

в) особливим способом управлінського впливу на соціальні системи;

г) внутрішньою диференціацією відповідно до типу об'єкта і використовуваними підходами.

Таким чином, можна зазначити, що соціальний інжиніринг, у своєму найбільш широкому розумінні, розглядає сферу цілеспрямованого конструювання суспільних відносин на основі соціальної технологізації. Він стосується як загальних соціальних процесів, так і конкретних, що стосуються процесу надання соціальних послуг.

Сучасний український дослідник проблем інжинірингу й ідей соціальних комунікацій України у своїх працях «Соціальний інжиніринг», «Соціальні комунікації і нові комунікативні технології» вважає, що соціальні комунікації здійснюють соціальний інжиніринг. Автор підкреслює, що соціальні комунікації завдяки соціально-комунікаційним технологіям є інструментарієм для соціального інжинірингу.

Отже, соціальні інновації – це нестандартне рішення соціальної проблеми, яке є більш ефективним, доцільним, життєздатним і в певному сенсі виходить за межі технологізації діяльності, разом з тим, вони залишаються важливим елементом соціально-інноваційного процесу, а саме формування нових структур, відносин, тощо, що пов'язують соціальні інновації з соціальним інжинірингом.

В контексті інформаційних технологій соціальний інжиніринг – це сукупність підходів прикладних соціальних наук, які орієнтовані на цілеспрямовану зміну організаційних структур, що визначають людську поведінку і забезпечують контроль за нею, або комплексний підхід до вивчення і зміни соціальної реальності, заснований на використанні інженерного підходу і наукомістких технологій.

Особливості роботи соціального працівника полягають у наданні соціальних послуг, пов'язаних з проблемами використання інформаційно-комунікативних технологій, некоректної поведінки в соціальних мережах, які призводять до міжособистісних конфліктів, матеріальних втрат унаслідок шахрайства, випадків застосування різних форм насильства.

Соціальний інжиніринг застосовується для:

- збору відомостей про суб'єкт інтересу;
- отримання конфіденційної інформації;
- прямого доступу до системи.

У сфері інформаційної безпеки термін «соціальний інжиніринг» (іноді – «соціальна інженерія») використовується для опису науки і мистецтва психологічної маніпуляції. За статистикою аналітичного центру компанії Infowatch, 55% збитків, пов'язаних з порушеннями інформаційної безпеки, виникають з вини співробітників, що підпали під вплив соціальних інженерів.

В освітній практиці ідеї соціального інжинірингу реалізуються шляхом застосування сучасних освітніх технологій і активних методів навчання, а також за допомогою «насичення» навчального процесу дисциплінами соціологічного і організаційного циклу, у тому числі:

- теорія і методи соціального інжинірингу;
- практикум з соціальних технологій;
- методи вирішення конфліктів.

В основному інциденти соціального інжинірингу відбуваються через низький рівень обізнаності користувачів. Таким чином, навчаючи своїх клієнтів основним правилам в області інформаційної безпеки, соціальні працівники, компетентні у сфері соціальної інженерії, можуть значно знизити ризик порушення інформаційної безпеки.

Особливості атак з використанням людського фактору:

- не вимагають значних витрат;
- не вимагають спеціальних знань;
- можуть тривати протягом тривалого терміну;
- важко відслідковуються.

Людина часто набагато більш вразлива, ніж система. Саме тому соціальний інжиніринг спрямований на отримання інформації за допомогою людини, особливо в тих випадках, коли неможливо отримати доступ до системи (наприклад, комп'ютер з важливими даними відключений від мережі).

У соціальному інжинірингу є кілька технік, що використовуються для досягнення поставлених завдань. Всі вони засновані на помилках, що допускаються людиною в поведінці.

До технік соціального інжинірингу відносяться:

1. **Фішинг-атаки** – це найпопулярніший вид шахрайства в соціальному інжинірингу. Фішингова атака є незаконне отримання конфіденційних даних користувачів (логіна і пароля). Часто

фішингові листи написані погано і містять граматичні помилки. У цих листах зловмисники вказують гіперпосилання на копію сайту (наприклад, поштового клієнта) з формою, де необхідно ввести свій логін, пароль і іншу особисту інформацію. Наприклад, фішинг застосовується для збору логінів і паролів користувачів шляхом розсилки листів і повідомлень, що спонукають жертву повідомити необхідну інформацію. Убезпечити себе від зловмисників можна ігноруванням листів від невідомих адресатів.

2. **Троянський кінь** використовує такі якості потенційної жертви, як цікавість і жадібність. Соціальний інженер відправляє електронного листа з безкоштовним відео або оновленням антивірусу у вкладенні. Жертва зберігає вкладені файли, які насправді є троянськими програмами. Така техніка залишиться ефективною до тих пір, поки користувачі продовжують бездумно зберігати або відкривати будь-які вкладення.

3. **Квіпрокво** (quid pro quo). При використанні цього виду атаки зловмисники обіцяють жертві вигоду в обмін на факти. Наприклад, зловмисник дзвонить в компанію, представляється співробітником технічної підтримки і пропонують встановити «необхідне» програмне забезпечення. Після того, як отримано згоду на установку програм, порушник отримує доступ до системи і до всіх даних, що зберігаються в ній.

4. **Зворотний зв'язок** має на увазі несанкціонований прохід зловмисника разом з законним користувачем через пропускний пункт. Такий спосіб не можна використовувати в компаніях, де співробітникам необхідно використовувати пропуски для входу на територію підприємства

5. Однією з технік соціального інжинірингу є **плечовий серфінг**. Він застосовується в транспорті, в кафе та інших громадських місцях, що дозволяють через плече жертви спостерігати за комп'ютерними пристроями і телефонами. Бувають ситуації, в яких користувач сам пропонує шахраєві необхідну інформацію, будучи впевненим у порядності людини. У такому випадку говорять про зворотній соціальний інжиніринг.

6. Загрози при використанні **служби миттєвого обміну повідомленнями**. Користувачі швидко оцінили зручність обміну повідомленнями в режимі реального часу за допомогою мереж Skype, Viber, WhatsApp, Telegram та ін. Доступність і швидкість такого способу спілкування робить його відкритим для всіляких атак. Для безпеки варто ігнорувати повідомлення від невідомих

користувачів, не повідомляти їм особисту інформацію, не переходити за надісланими посиланнями.

Очевидно, можна констатувати, що соціальний інжиніринг маючи широкий спектр застосування може завдати величезної шкоди будь-якій організації. Саме тому необхідно вживати всіх можливих заходів, щоб запобігти атак на людський фактор.

Отже, розуміння сутності соціального інжинірингу в роботі соціального працівника надзвичайно важливе. По суті, соціальний інженер це соціальний працівник, який працює за програмою розвитку й соціалізації особистості та за методикою розкриття індивідуальних резервів її суспільної ефективності.

Практичний блок.

1. Картка для самоперевірки рівня засвоєння понятійно-категоріального апарату блоку

Соціальні інновації – це...
Появі інновацій у соціальній сфері можуть сприяти такі фактори:
Інновації в соціальній сфері характеризуються ...
В періоди соціально-економічного спаду інновації покликані відігравати роль засобу...
Інноваційні соціальні технології – це...
Цикл і послідовність фаз і стадій розроблення та впровадження інновацій щодо соціального розвитку, надання соціальних послуг:
Соціальний інжиніринг передбачає...

Завдання для контролю та самоконтролю рівня засвоєння знань з тематичного блоку

Практичне завдання 1.

1. Проаналізуйте повний цикл і послідовність фаз і стадій розроблення та впровадження інновацій у сферу соціального розвитку регіону, включаючи фази аналізу, розроблення, розвитку й оцінки, а також практичної імплементації (фаза поширення і впровадження).

2. Проаналізуйте з цієї позиції конкретний приклад використання ініціативи соціального працівника (громадського активіста, небайдужого жителя регіону).

Ініціатива Наталі Манюк прибрати сміття поруч зі своїм будинком на Оболоні восени 2014 р., за два роки привела до того, що ГО «Парк Наталка» ініціює муніципальні та архітектурні слухання та затверджує проект облаштування території затоки Оболонської набережної, об'єднуючі комерційні компанії, районну владу та місцевих жителів задля досягнення амбітних цілей по створенню сучасного урбаністичного простору в м. Києві.

✓ Дайте відповіді на питання:

- Наскільки реалістичною вважаєте дану соціальну інновацію і який відсоток людей її може підтримати?
 - Яка людина або група людей здатна ініціювати таке нововведення? Якими характеристика мають бути наділені такі ініціатори?
 - Назвіть найбільш типові форми спротиву, з якими можуть стикнутися ентузіасти і чим вони обумовлені?
 - Наскільки вважаєте себе готовим до запровадження соціальних інновацій такого рівня?
 - Які типові соціальні проблеми можуть вирішуватися у такому виді соціальної співпраці, які послуги можуть надаватися людям у процесі облаштування території?
- ✓ Розробіть проєкт можливої імплементації описаної соціальної інновації в умовах територіальної громади, у якій проживаєте ви і готуетесь виконувати функції соціального працівника.

Практичне завдання 2.

1. Проаналізуйте соціальний проєкт з розвитку доброчинності, який набув значного поширення у світовій та вітчизняній практиці соціального забезпечення і в кожних конкретних умовах має свої особливості практичного застосування.

«Стіна доброти» - соціальний проєкт з Ірану, спрямований на підтримку малозабезпечених громадян теплим одягом, за кілька місяців поширився десятком країн світу та надав новий поштовх до підсилення відчуття відповідальності та доброчинності.

2. Сформууйте комплекс чинників, які сприяють активізації соціальної доброчинності громадян, а також комплекс чинників, які мають гальмівний ефект і є реальними проблемами, які потрібно долати.

3. Проаналізуйте соціальні умови вашого регіону проживання і визначте, наскільки проблема підтримки малозабезпечених громадян є актуальною.

4. Вивчіть і систематизуйте досвід соціальної підтримки малозабезпечених верств населення у вашому населеному пункті і оцініть рівень його ефективності.

5. Сформуйте проєкт використання представленої авторської ідеї у конкретних умовах вашої громади. Розробіть і обґрунтуйте поетапну логіку її впровадження (фази) у варіанті, пристосованому до реальних регіональних та соціальних умов та можливостей.

Практичне завдання 3.

1. Проаналізуйте сутність розповсюдженого методу шахрайства з використанням інформаційно-комунікативних технологій.

Претекстинг – атака, проведена за заздалегідь підготовленим сценарієм. Такі атаки спрямовані на розвиток почуття довіри жертви до зловмисника. Атаки зазвичай здійснюються по телефону. Цей метод часто не вимагає попередньої підготовки і пошуку даних про жертви. Претекстинг полягає у видачі жертви себе за іншу людину для отримання бажаних даних. Отримати інформацію про людину можна через джерела відкритого доступу, в основному зі сторінок соціальних мереж.

2. Підготуйте модель бесіди соціального працівника з клієнтом, який має високі ризики стати (або вже став) жертвою соціальних інженерів з використанням поданого вище методу.

Практичне завдання 4. Інтегровані соціальні послуги – підхід до комплексного надання соціальних послуг в громаді, який (крім соціального захисту) включає ще й освіту, охорону здоров'я, ювенальну превенцію та інші види послуг, які надаються з метою підвищення соціального добробуту громади та її вразливих громадян.

Проаналізуйте інтегровану модель надання соціальних послуг на прикладі сім'ї, яка має дитину з інвалідністю.

- Сім'я звертається до Центру надання соціальних послуг у своїй об'єднаній територіальній громаді.

- Висококваліфікований фахівець із соціальної роботи (або соціальний менеджер чи кейс-менеджер) проводить оцінку потреб сім'ї та розробляє індивідуальний план розвитку.

- Фахівець тривалий час веде сім'ю, відповідно до потреб, перенаправляє її членів на отримання різноманітних комплексних послуг в громаді; оцінює прогрес розвитку родини та вносить корективи до плану заходів.

В результаті родина отримує доступ до комплексного і послідовного надання послуг, які можуть включати послуги з

раннього втручання, інклюзивно-ресурсного центру, охорони здоров'я, інклюзивної освіти, підтримки батьків з позитивного батьківства.

З родиною і дитиною працює мультидисциплінарна команда, яка включає лікарів, соціальних педагогів, логопеда, психіатра, психолога тощо.

Завдання. Визначте умови, за яких використання інтегрованих соціальних послуг буде ефективним.

2.2. СОЦІАЛЬНА ЕКСПЕРТИЗА В РОБОТІ СОЦІАЛЬНОГО ПРАЦІВНИКА

- 1. Поняття соціальної експертизи. Функції, специфіка, мета соціальної експертизи.**
- 2. Медико-соціальна експертиза.**
- 3. Соціальна експертиза публічних проєктів**

1. Поняття соціальної експертизи. Функції, специфіка, мета соціальної експертизи.

Соціальна експертиза – це спеціалізована і нормативно оформлена процедура отримання інформації про соціальний об'єкт або спеціальна методика формування оцінки про характер його функціонування за допомогою опитування фахівців, експертів. Вона включає не тільки розгляд або вивчення будь-яких питань, проблем або рішень, для яких потрібні спеціальні знання, але й вироблення на їх основі мотивованого і аргументованого висновку або наукового обґрунтування.

Йдеться про всі види соціальної роботи, у тому числі і у сфері соціальних послуг.

Класифікація основних видів соціальної експертизи:

- за об'єктом експертизи (науково-технічна, господарсько-економічна, соціальна, політична, організаційно-управлінська, юридична, судова (кримінальна));
- за охоптом об'єкту експертизи (аспектна, комплексна);
- за способом взаємодії експертів (на основі особистої взаємодії експертів, без особистої взаємодії експертів);
- за ступенем інформування експертів (з інформуванням експертів, без інформування експертів);
- за кількістю турів (фаз) експертизи (однорівнева, багаторівнева);
- за ступенем формалізації процедур експертизи (нормативна, вільна);
- за типом вирішуваних експертних задач (оціночна, класифікаційна, ранжувальна, інноваційна, змішана) та інші.

Головна специфічна ознака експертизи полягає в тому, що вона є дослідженням задачі, котра погано піддається кількісному аналізу і важко формалізується; яке здійснюється шляхом формування думки (складання висновку) фахівця, здатного заповнити недолік інформації з досліджуваного питання, спираючись на свої знання,

інтуїцію, досвід рішення схожих задач і «здоровий глузд», і систематизувати цю інформацію.

Соціальний працівник, який надає відповідну соціальну послугу або їх комплекс стоїть перед необхідністю точного визначення суті соціальної проблеми та чинників, що її обумовили. Особливо складні і нетипові ситуації потребують додаткової інформації, яку може надати експертиза.

Функції соціальної експертизи з надання соціальних послуг і їх характеристики:

– діагностична функція – огляд стану соціального об'єкту в момент дослідження;

– інформаційно-контрольна функція – дослідження інформації про соціальний об'єкт і його оточення з метою встановити її достовірність і внести відповідні корективи, якщо інформація містить перекручення;

– прогностична функція – виявлення можливих станів соціального об'єкту в коротко-, середнь- і довгостроковій перспективі та можливих сценаріїв досягнення об'єктом цих станів;

– проектувальна функція – вироблення рекомендацій з тематики експерти соціального об'єкту для соціального проектування й ухвалення управлінських рішень.

В цілому це свого роду дослідницька робота, яка визначає загальний підхід до проектування системи надання соціальних послуг у певному сегменті соціальної роботи, вибору технології надання соціальної послуги у конкретній ситуації.

Потреба в проведенні соціальної експертизи виникає кожного разу, коли рішення нормативного характеру (прийняте або підготовлене до ухвалення) може позитивно або негативно позначитися на життєдіяльності людей; при цьому у приймаючого рішення органу: немає ясності ситуації; є намір розв'язати проблему; є декілька рішень (проектів), які суперечать одне одному і вимагають наявності зовнішнього арбітра, щоб вибрати якнайкращий варіант.

Мета соціальної експертизи – встановлення відповідності діяльності органів державної влади та інших владних інститутів у сфері соціальних послуг соціальним інтересам громадян і задачам соціальної політики, а також формування пропозицій відносно досягнення цієї відповідності.

Мета і задачі соціальної експертизи щодо соціальних послуг мають межі, інакше її проведення втратить практичне значення. Тому необхідно уточнити мету соціальної експертизи,

сформулювавши конкретні задачі, які вона покликана вирішувати, а саме: дати аргументований висновок про відповідність нормативних правових актів і діяльності органів державної влади, рішень і діяльності органів місцевого самоврядування щодо системи надання соціальних послуг тощо, положенням соціальної політики; виявити положення документів або факти діяльності, які можуть мати негативні соціальні наслідки, і оцінити можливі масштаби таких наслідків; оцінити на предмет відповідності законним інтересам громадян проекти нормативних правових актів, соціальні проекти і програми та представити висновок про доцільність і допустимість їх реалізації; внести пропозиції за рішенням виниклої соціальної проблеми. У соціальній експертизі бере участь велика кількість суб'єктів експертних оцінок, які в організаційному відношенні знаходяться на двох різних рівнях: 1) орган державної влади, який формує замовлення на експертизу, або недержавна структура; 2) в ролі суб'єкта також виступає виконавець замовлення на соціальну експертизу. Залежно від характеру замовлення виконавцем можуть бути: дослідник (дослідницький колектив), практичні працівники з системи «замовника», авторитетна референтна група.

Отож, йдеться про різні типи соціальної експертизи: а) з дотримання правових основ та державного регулювання розвитку системи надання соціальних послуг в державі, регіоні, громаді; б) соціальні експертизи локального значення, результати якої використовує соціальний працівник у своїй практичній діяльності.

Ухвалення рішення про проведення експертизи – це типовий управлінський акт з властивими йому характеристиками. Стосовно даної діяльності центральними стають питання компетенції і компетентності, від яких залежать ціленаправленість і досяжність результатів соціальної експертизи.

Порядок замовлення соціальної експертизи припускає наступну послідовність дій органу, який приймає рішення: 1) визначення контурів проблеми; 2) встановлення способів дослідження проблеми і визначення необхідності експертизи; 3) формування частин замовлення, які відповідають компетентності органу; 4) вибір моделі експертного дослідження в залежності від характеру задачі; 5) якщо замовник не задоволений пропозиціями організатора, він веде діалог з ним до досягнення згоди, міняє організатора або відмовляється від проведення експертизи; 6) після узгодження організаційних питань замовник оформляє своє рішення про проведення експертизи, встановлюючи відповідальність організатора але не експертів,

відповідальність яких окреслюється окремо, в договірному порядку. Таким чином, експерт (група експертів) виступає як виконавець тільки відносно організатора, але не замовника.

Експерт (від лат. «*xpertus*» – досвідчений) – кваліфікований фахівець із знаннями і досвідом в певній області наукової або практичної діяльності, на основі яких він дає мотивований висновок з цієї або іншої проблеми (дискусійного питання, важкого або багатоваріантного рішення).

У теорії соціальних технологій виділяють **три групи функцій**, які повинні виконувати експерти:

- експерти є джерелом необхідної інформації (недостатньої, коректуючої або прогнозної) в процесі формування управлінського рішення або з'ясування характеру взаємодії об'єкту і суб'єкта управління;

- експерти оцінюють характеристики соціальних об'єктів, подій або управлінських рішень, які відбуваються;

- експерти генерують і висувають нові ідеї, дають свої пропозиції і рекомендації, а також пропонують більш раціональні варіанти рішення соціальних проблем.

Відбір експертів-фахівців може відбуватися на основі самооцінок і взаємних оцінок експертів, з урахуванням досвіду участі фахівця в експертизах, за кількістю публікацій експерта за темою, використовуючи довідники, типу «хто є хто», списки членів професійних груп та ін. Застосовуються й інші спеціальні методи і методики відбору експертів, зокрема метод «сніжної грудки». Слід пам'ятати, що навіть найретельніший відбір експертів не гарантує об'єктивність їх оцінок.

Загальна технологічна модель соціальної експертизи складається з наступних етапів:

- 1) підготовка експертизи (побудова програми, розробка інструментарію, підбір експертів, їх попереднє опитування і визначення процедури експертного опитування);

- 2) проведення експертизи (опитування експертів і збір необхідної інформації);

- 3) аналіз результатів експертизи (аналіз індивідуальних і групових думок експертів, підготовка висновків і практичних рекомендацій, які складають основу експертного висновку).

Цю універсальну модель можна модифікувати залежно від її конкретних різновидів («рецензія», «проект», «мозковий штурм», «метод Делфі», «метод сценаріїв», ділова гра і тощо) або зробити

комбінацію моделей.

Через характер соціальної експертизи одним з гарантів її об'єктивності є спільна робота експертів, а також обраний тип організаційної моделі експертизи.

Робота над експертним висновком ведеться різними способами, кожний з яких має свою специфіку і певну технологію. Наприклад, якщо використовується організаційна модель «Рецензія», то технічні прийоми такої роботи достатньо прості та загальновідомі. У цьому випадку додатковим засобом може бути пам'ятка експерту, в якій зазначається, які пункти повинен містити текст висновку і на які питання слід відповісти обов'язково.

Модель «Моніторинг» і особливо модель «Проект» вимагають складнішої роботи з експертами, активізації їх креативних (творчих) здібностей, якщо йдеться про фахівців.

Виділяють також очну і заочну форми роботи з експертами. Застосовуючи ці та інші методи (зокрема, «метод експертних оцінок», «ділову гру», «мозкову атаку», «метод сценаріїв» та ін.), експерт створює кінцеву продукцію експертизи - думку, представлену в певній формі. Найчастіше це експертний висновок, але використовуються також форми експертного спостереження і проектної розробки.

Експертний висновок може застосовуватися при аналізі нормативних актів, прийнятих (підготовлюваних до ухвалення) на національному, регіональному або місцевому рівнях.

Експертне спостереження – форма підсумкового документа рекомендаційного характеру, в якому основна увага експерта зосереджена на виробленні конструктивних пропозицій, направлених на вирішення даної проблеми - використовується при формуванні загального уявлення про стан проблеми і при виробленні рекомендацій, у тому числі при підготовці тих чи інших рішень (в ході законопроектних робіт тощо).

Проектна розробка виходить за межі задач соціальної експертизи і в цьому значенні не може бути затребувана як форма представлення експертної оцінки. Ініціатива представлення експертизи у вигляді проектної розробки може виходити тільки від самого експерта (експертної групи). Але така ініціатива також може бути, у свою чергу, ініційована системою організації експертної роботи, якщо ця система спирається на творчі можливості експертів і мобілізує їх новаторський потенціал.

При підготовці кінцевої продукції експертизи, в якій би з трьох

названих форм вона ні створювалася, передбачається подвійне оформлення результатів експертизи. Перший етап експертизи – фінальний матеріал експерта, виконаний в звичних для нього формах, термінах і т.п. Другий етап експертизи – висновок (спостереження, проект), перероблений відповідно до вимог інтерфейсу. Оскільки мова, прийнята в наукових колах, і мова, якою користуються в ухвалюючих рішеннях органах, розрізняється, експертна робота повинна бути зрозумілою як для професіоналів, так і для замовника, який би зміг з її допомогою коректував свої дії.

2. Медико-соціальна експертиза

Медико-соціальна експертиза - визначення міри втрати здоров'я, ступеня обмеження життєдіяльності особи, викликаного стійким розладом функцій організму, групи інвалідності, причини і часу її настання.

Медико-соціальна експертиза проводиться медико-соціальною експертною комісією (МСЕК) та Лікарсько-консультативною комісією (ЛКК).

Нормативно-правовим актом, який регулює проведення медико-соціальної експертизи є Постанова КМУ від 03.12.2009 № 1317 «Про медико-соціальну експертизу».

Медико-соціальна експертиза проводиться з метою встановлення інвалідності за направленням лікувальних установ після проведення діагностичних, лікувальних і реабілітаційних заходів за наявності даних, що підтверджують стійке порушення функцій організму, що призводять до обмеження життєдіяльності

Медико-соціальна експертна комісія (МСЕК).

Медико-соціальна експертна комісія здійснює медико-соціальну експертизу хворим, що досягли повноліття, потерпілим від нещасного випадку на виробництві та професійного захворювання, інвалідам.

До складу комісії входить не менше трьох лікарів за спеціальностями, перелік яких затверджується Міністерством охорони здоров'я, з урахуванням профілю комісії, а також спеціаліст з реабілітації, лікар-психолог або психолог.

МСЕК визначає:

- групу інвалідності, причину і час її настання
- потребу в сторонньому нагляді, догляді або допомозі
- потребу в забезпеченні засобами реабілітації

- потребу у медичній та соціальній допомозі (додатковому харчуванні, ліках, протезуванні, санаторно-курортному лікуванні, придбанні спеціальних засобів пересування тощо)
- медичні показання на право одержання спеціального автотранспорту та ін.
- складають та корегують індивідуальну програму реабілітації інваліда, в якій визначаються види реабілітаційних заходів та строки їх виконання, і контролюють ефективність її виконання;

МСЕК має право:

- направляти осіб, що звертаються для встановлення інвалідності, до лікувально-профілактичних закладів для проведення огляду з метою уточнення діагнозу і призначення відповідного лікування;
- подавати державним органам необхідні матеріали для вжиття щодо посадових осіб підприємств, установ та організацій, що порушують права інвалідів, заходів впливу;
- допускати за письмовою заявою особи, що звертається для встановлення інвалідності, довірену особу на засідання комісії.

У м. Києві функціонує Київський міський центр медико-соціальної експертизи, а також центральні, спеціалізовані та міжрайонні МСЕК, з контактними даними яких можна ознайомитись, перейшовши за посиланням Лікувальні установи (розділ «медичні заклади»).

Лікарсько-консультативна комісія (ЛКК).

Лікарсько-консультативна комісія – це нештатний колегіальний орган, що призначається для вирішення складних і відповідальних питань експертизи тимчасової непрацездатності. Такі комісії утворюються в лікувально-профілактичних закладах,

Лікарсько-консультативна комісія здійснює медико-соціальну експертизу хворим, що не досягли повноліття, потерпілим від нещасного випадку на виробництві дітей віком від 15 до 18 років, дітей-інвалідів.

ЛКК визначає;

- категорію «дитина-інвалід» або «дитина-інвалід підгрупи А», причину і час настання інвалідності,
- потребу дитини-інваліда у засобах реабілітації;
- потребу дитини-інваліда у медичних та соціальних

послугах (додатковому харчуванні, ліках, протезуванні, санаторно-курортному лікуванні, придбанні спеціальних засобів пересування тощо);

- складають (коригують) за участю представників органів управління освіти та соціального захисту населення індивідуальну програму реабілітації дитини-інваліда, в якій визначаються обсяги реабілітаційних заходів, строки їх проведення та виконавці та ін.

ЛКК має право:

- отримувати в установленому порядку від державних органів, закладів охорони здоров'я, підприємств, установ та організацій інформацію, необхідну для виконання покладених на неї завдань;

- подавати державним органам необхідну інформацію для вжиття заходів впливу на батьків, законних представників, посадових осіб підприємств, установ та організацій, що порушують права дітей-інвалідів.

3. Соціальна експертиза публічних проєктів

Впровадження соціальної експертизи публічних проєктів є однією з найбільших актуальних та прогресивних технологій, що має розвиватись і застосовуватись на всіх рівнях органів публічної влади та адміністрування.

За підтримки європейських держав та міжнародних організацій сьогодні в Україні реалізується велика кількість публічних і некомерційних соціальних проєктів, що мають важливе значення для регіонального розвитку. Зокрема, йдеться про реалізацію енергоефективних та енергозберігаючих проєктів, альтернативної та відновлюваної енергетики, модернізацію сфери ЖКГ, дорожньо-транспортної інфраструктури, охорони довкілля, освіти та охорони здоров'я.

Використання експертизи проєктів регіонального розвитку залежить від виду проєкту, напрямку його діяльності, джерела фінансування, обов'язковості проведення експертизи та інших чинників. Порядок та методологія проведення експертизи в загальному визначенні регламентується Законом України «Про інвестиційну діяльність», постановами Кабінету Міністрів України від 09.06.2011 р. № 701 [9], від 18.07.2012 р. № 683 та іншими нормативними документами, але для кожного напрямку проведення комплексної експертизи проєктів існують свої особливості.

У найбільш загальному вигляді експертиза – це спосіб аналізу причинно-наслідкових зв'язків не тільки стосовно того, що вже відбулося, але й того, що очікується, має або може відбутися; це спосіб пізнання певної реальності у тих випадках, коли ця реальність не піддається прямому вимірюванню, обрахуванню і взагалі якому завгодно «об'єктивному дослідженню».

Під комплексною експертизою публічних проектів розуміють системну діяльність уповноважених експертних організацій та експертів різних галузей знань, що здійснюється за державним замовленням на договірній основі і пов'язана з проведенням досліджень, вивченням, оцінкою певного об'єкта, а також з підготовкою та оформленням експертних висновків, рекомендацій по предмету експертизи з метою отримання релевантної, репрезентативної, об'єктивної і достовірної інформації про досліджувальний об'єкт в сфері публічного управління.

Державна інвестиційна експертиза визначає основні критерії такої оцінки, а саме: актуальність проекту, соціальна спрямованість, ефективність використання бюджетних коштів, достовірність техніко-економічних розрахунків, обґрунтованість обсягу та форми надання державної підтримки для реалізації інвестиційного проекту, наявність необхідного кадрового, матеріально-технічного забезпечення, узгодження екологічних, соціально-економічних інтересів, відповідність вимогам законодавства.

Основними функціями соціальної експертизи публічних проєктів є:

- діагностична – огляд стану соціального об'єкта в момент дослідження;
- інформаційно-контрольна – дослідження інформації про соціальний об'єкт і його оточення з метою встановити її достовірність і внести відповідні корективи, якщо інформація містить спотворення;
- прогностична – виявлення можливих станів соціального об'єкта в короткостроковій, середньостроковій і довгостроковій перспективі і можливих сценаріїв досягнення об'єктом цих станів;
- проєктувальна – вироблення рекомендацій з експертизи соціального об'єкта для соціального проєктування і прийняття управлінських рішень.

У загальному вигляді **метою соціальної експертизи** є встановлення відповідності діяльності органів державної влади, інших соціальних інститутів інтересам громадян і завданням

соціальної політики, а також формування пропозицій щодо досягнення цієї відповідності.

Завдання на експертизу включає в себе:

- ✓ визначення соціальної проблеми, у зв'язку з якою проводиться експертиза;
- ✓ постановку мети експертного дослідження;
- ✓ висування вимог до форми представлення результату експертизи, у формі експертного висновку.

Залежно від мети, фази та завдань проєкту соціальна експертиза може проводитися за моделями «Рецензія», «Моніторинг», «Проєкт».

Модель «Рецензія» – це експертний висновок, який застосовується при аналізі документів, представлених експерту для вивчення. Висновок містить позитивні й негативні характеристики, обов'язкові відповіді на питання, зазначені в технічному завданні на експертизу, для прийняття того чи іншого управлінського рішення.

Модель організації експертизи «Моніторинг», яка регулярно повторює дослідження одного й того ж об'єкта експертизи, та дозволяє виявити динаміку розвитку об'єкта. Моніторингова модель застосовується, якщо соціальна експертиза здійснюється на довгостроковій основі, з застосуванням інформації для порівняння досліджуваних явищ або процесів.

Експертиза може проводитися за моделлю **«Проєкт»**, яка спрямована на вирішення комплексу суміжних завдань, в якій експертиза набуває інструментальне значення як основа управління проєктами регіонального розвитку.

На регіональному рівні також застосовується модель експертизи конкурсних проєктів з використання різноманітних експертних рад та конкурсних комісій при органах публічної влади та публічного адміністрування, донорських організацій.

У деяких випадках виникає необхідність вести експертизу соціальних проєктів і програм, які представлені на конкурс. Тоді з'являється специфічне експертне завдання в порівнянні різних текстів і переваги тих чи інших з них.

Підстави для переваги у прийнятті рішення про перемогу в конкурсі встановлюються залежно від цілей конкурсу:

- соціальна значимість проєкту (програми): актуальність заявленої діяльності; ясність мети; оригінальність (новизну) задуму; правомірність, допустимість діяльності; соціальні наслідки;

можливість розвитку проєкту, його перспективність; можливість відтворення в інших умовах;

– масштаб планованої діяльності: розрахункова тривалість заходів; коло осіб, яким адресовано проєкт; співвідношення дітей (молоді) і дорослих; число зайнятих в активних формах діяльності; необхідність спеціальної підготовки кадрів; частку коштів на забезпечення суті проєкту в загальних планованих витратах за проєктом;

– реалістичність проєкту (програми): здатність молодіжного, дитячого об'єднання реалізувати конкурсний проєкт, підтверджену попередньою діяльністю; наявність підготовлених кадрів або можливість по залученню їх з боку; обґрунтованість місця проведення заходів; обґрунтованість очікувань від учасників проєкту; раціональність кошторису витрат.

Особливість даного виду експертизи полягає в тому, що номінально або фактично експерт стає членом журі, він змушений побудувати «ліфт» проєктів, не обмежуючись наданням переваги кращого і відкиданням всіх інших.

Технологічні прийоми роботи з великим числом проєктів вироблені багатьма експертними радами. Один із варіантів – правила, прийняті експертними радами Інституту «Відкрите суспільство».

Методологія роботи експертних рад по соціальним проєктам така:

1. Експерти готують висновки окремо по кожному з конкурсних проєктів.

2. Після подачі експертних висновків по кожному проєкту (3-7 експертів), збирається експертна рада (5-7 кваліфікованих фахівців даної галузі), яка розглядає всі подані проєкти на основі отриманих висновків.

3. Після проведення засідання експертної ради проєкти поділяються на три групи:

а) проєкти, які отримали всі позитивні оцінки;

б) проєкти, які отримали всі негативні оцінки;

в) проєкти, оцінені одними експертами позитивно, а іншими негативно. За першою групою немає необхідності проводити обговорення до того моменту, коли стане питання про розподіл призових місць. Друга група виключається з обговорення. Третя і становить основу роботи експертної ради. Буває, що оцінки діаметрально розходяться (категоричне «за» або категоричне

«проти»). Загальна оцінка формується (іноді після додаткової експертизи) згідно з усталеними в раді критеріями, і проєкт потрапляє в першу або другу групу.

Кожен конкурс соціальних проєктів має свої особливості й окрему тематику для фінансування проєктів залежно від соціальної проблеми, яку потрібно вирішувати, але автором проаналізовано загальні критерії тендерної документації некомерційних організацій, які фінансують соціальні проєкти в Україні.

Наприклад, в Інституті «Відкрите суспільство», який працює із заявками на гранти, що надаються Фондом Джорджа Сороса, експерти при експертизі некомерційних проєктів керуються такими «рекомендованими критеріями»:

4. Проєкт відповідає концепції програми, її пріоритетам, його здійснення сприяє становленню відкритого суспільства, плюралізму, демократії, розвитку гуманітарних цінностей.
2. Проєкт новаторський, багато в чому унікальний, мало хто намагається здійснити щось подібне.
3. Здійснення проєкту істотно змінить ситуацію на краще або принесе користь значній кількості людей.
4. Чітко показано, ким і як проєкт буде здійснюватися, окреслено обов'язки і функції кожного учасника проєкту.
5. Виконавці проєкту досить досвідчені й кваліфіковані, щоб ефективно досягти поставленої мети.
6. Бюджет проєкту реальний, збалансований, добре обґрунтований, немає завищених вимог ні по одній зі статей бюджету.
7. Винагорода, що виплачується учасникам проєкту, не надмірно і відповідає витраченому часу і кваліфікації виконавців роботи.
8. Затребуване обладнання в зазначеній кількості в заявленій специфікації дійсно необхідне для здійснення проєкту.
9. Плановані поїздки (відрядження) дійсно необхідні для здійснення проєкту.
10. Виділення коштів необхідно саме в такій кількості на здійснення саме цього проєкту.
11. Автори проєкту зуміли знайти фінансову підтримку від інших фондів і організацій.
12. Після припинення фінансової підтримки проєкт може розвиватися далі самостійно, або зрозумілі майбутні альтернативні джерела його фінансування.

13. Проєкт не має політичного або комерційного характеру, він не спрямований на підтримку однієї з політичних партій або на одержання прибутку.

14. Відповідно до пропонованих критеріями, а також у зв'язку з власною експертною оцінкою даний проєкт повинен бути підтриманий.

Основні методи, які використовуються при проведенні соціальної експертизи, такі: експертної оцінки, фокус-груп, ситуаційного аналізу, метод «Делфі», активізації інноваційних рішень (мозкова атака, ділові ігри), обробки даних, контент аналіз, «репертуарних решіток», створення експертних систем та ін.

В управлінні регіональним розвитком актуальним і технологічним методом комплексної експертизи проєктів розвитку є **методологія форсайт**. **Форсайт** – це система методів експертної оцінки довгострокових перспектив розвитку, виявлення технологічних проривів, здатних найбільш позитивно впливати на економіку і суспільство. Форсайт передбачає участь багатьох експертів з усіх сфер діяльності, дотичних до досліджуваної проблеми. Ефективність застосування даної методології залежить від широкої участі різних зацікавлених та компетентних сторін, таких як органи влади, урядові установи, бізнесу, наукових і освітніх організацій, а також громадськості.

Отже, соціальна експертиза соціальних проєктів регіонального розвитку – це встановлення ступеня відповідності (невідповідності) параметрів соціальної реальності (ресурсів, властивостей об'єктів, соціальних установок) соціальними показникам і нормативам.

Ключовим елементом організаційної структури комплексної експертизи проєктів на регіональному рівні є Центр комплексної експертизи проєктів, який функціонально діє як офіс управління проєктами, з метою забезпечення функцій синхронізації, інтеграції та координації щодо ефективної комунікації між стратегічним і функціональним рівнями управління регіональним розвитком.

Необхідність подальшого вдосконалення соціальної експертизи в органах публічної влади та адміністрування, створення державного стандарту по проведенню соціальної експертизи неприбуткових публічних проєктів дозволить збільшити ефективність і якість реалізації проєктів на регіональному рівні. Органам публічної влади та адміністрування, донорським та грантовим організаціям, які фінансують публічні некомерційні проєкти, розроблення та систематизація методології проведення

соціальної експертизи проєктів дозволить прозоро та відкрито реалізовувати проєкти регіонального розвитку.

Практичний блок.

1. Картка для самоперевірки рівня засвоєння понятійно-категоріального апарату блоку

Соціальна експертиза – це...
Основні види соціальної експертизи:
Функції соціальної експертизи:
Експерт – це кваліфікований фахівець...
Етапи загальної технологічної моделі соціальної експертизи:
Медико-соціальна експертиза передбачає...
Лікарсько-консультативна комісія – це...
Функціями соціальної експертизи публічних проєктів є:
Методи проведення соціальної експертизи:

2. Завдання для контролю та самоконтролю рівня засвоєння знань з тематичного блоку

1. Потрактуйте сутність експертної діяльності в системі роботи соціального педагога, визначте головні функції, які вона виконує.
2. Проаналізуйте потреби конкретного регіону у соціальному обслуговуванні (опубліковану програму) і визначте комплекс питань, які можуть стати предметом соціальної експертизи.
3. Означте проблему надання соціальної допомоги багатодітній малозабезпеченій сім'ї, батьки якої ведуть асоціальний спосіб життя. Які види експертиз можуть бути використані у цьому випадку.
4. В чому полягають особливості соціальної експертизи з дотримання правових основ та державного регулювання розвитку системи надання соціальних послуг, в чому особливості соціальної експертизи локального значення, результати якої використовує соціальний працівник у своїй практичній діяльності.
5. Означте особливості практики подання замовлення на

соціальну експертизу, сформууйте модель поетапного формування експертизи з проблеми оптимізації системи надання соціальних послуг малозабезпеченим верствам населення похилого віку, які проживають у визначеній сільській місцевості. Визначте послідовність дій органу, який приймає рішення про експертизу і підготуйте комплекс необхідних матеріалів, які забезпечать оперативність прийняття рішення.

6. Обґрунтуйте чому соціальна експертиза публічних проєктів є однією з найбільших актуальних та прогресивних технологій, що має розвиватись і застосовуватись на всіх рівнях органів публічної влади та адміністрування, а також у практиці роботи соціального працівника/ків з надання системи соціальних послуг населенню. Продемонструйте на практиці сформульовані висновки.

Практичне завдання 1. Проаналізуйте метод експертного спостереження. Виберіть проблему «соціального супроводу при працевлаштуванні людей з інвалідністю на робочому місці». Наприклад, Світлана має І Б групу інвалідності (порушення опорно-рухового апарату). Жінка понад 10 років залишалась без роботи. За допомогою Центру комплексної реабілітації «Поділля» вона була працевлаштована в магазин касиром.

Розробіть програму експертного спостереження, результати якого допоможуть:

- обговорити різні труднощі, які можуть виникнути на початку трудової діяльності;
- провести роботу з роботодавцем, робочим колективом, а також наставником;
- надати рекомендації щодо особливостей спілкування з людиною з інвалідністю, яка пересувається на візку.

Підготуйте форму підсумкового документа рекомендаційного характеру, в якому основна увага була би зосереджена на виробленні конструктивних пропозицій, направлених на вирішення даної проблеми.

Практичне завдання 2. Проаналізуйте загальну технологічну модель соціальної експертизи, визначте особливості кожного її етапу. Підготуйте програму першого етапі експертизи (побудова програми, розробка інструментарію, підбір експертів, їх попереднє опитування і визначення процедури експертного опитування) з

проблеми оптимізації системи роботи за одним з напрямків соціальних послуг, які держава підтримує у рамках проекту у 2020 році (За вибором: з денного догляду для дітей з інвалідністю та осіб з інвалідністю; супроводу під час інклюзивного навчання; тимчасового відпочинку для батьків або осіб, які їх замінюють, що здійснюють догляд за дітьми з інвалідністю);

Завдання 3. Визначте сутність проектувальної функції в системі соціальної експертизи публічних проектів. Наприклад, згідно положень Державного стандарту, при соціальному супроводі на робочому місці людина отримує допомогу щодо: адаптації до виконання робочих функцій; пристосування робочого місця; доступності робочого середовища; розвитку трудових та соціальних навичок; психологічну підтримку та консультування тощо.

Розробіть систему соціальної експертизи відповідно до проектування перспектив вирішення завдань поліпшення реалізації означених функцій у рамках відповідних соціальних послуг.

2.3. СУПЕРВІЗОРСТВО, СОЦІАЛЬНА МЕДІАЦІЯ, ФАСИЛІТАЦІЯ ТА МЕНТОРСЬКА ПІДТРИМКА В СОЦІАЛЬНІЙ СФЕРІ

1. Супервізорство у діяльності соціального працівника
2. Медіація як соціальна послуга посередництва
3. Соціальна фасилітація
4. Менторська підтримка

1. Супервізорство у діяльності соціального працівника

Супервізія трактується як продуктивний засіб забезпечення якості соціальної роботи через надання кваліфікованої допомоги висококваліфікованим та досвідченим фахівцям, яка реалізується через технології взаємодії, партнерства, співпраці, тобто діяльності, що базується на суб'єкт-суб'єктних взаємовідносинах.

Також супервізія **класифікується** як категорія менеджменту, що реалізується на рівні: взаємодії «соціальний працівник – клієнт»; відносин «соціальна служба – клієнт»; взаємовпливу «соціальний працівник – соціальна служба». Це вказує на те, що соціальний працівник повинен бути готовий не лише безпосередньо надавати професійну допомогу, соціальну послугу тим, хто її потребує, а комунікувати та продуктивно взаємодіяти з іншими суб'єктами соціального забезпечення.

Супервізія в менеджменті соціальної роботи реалізує підтримуючу, корегуючу, направляючу, координуючу функції. Супервізія найбільшою мірою асоціюється з позиціями наставника, куратора, відповідно, з процесами, що передбачають свого роду опіку та кваліфіковану допомогу (спрямовувати, скеровувати, направляти, давати поради, навчати чомусь) тим, хто її потребує.

Основні функції супервізії:

- освітницька (формувальна), що включає розвиток умінь, навичок, здібностей щодо професії;
- підтримуюча (тонізуюча), що включає підвищення стійкості впливу зі сторони проблем клієнтів;
- спрямовуюча (нормативна), що включає контроль працівника над власною особистістю (недоліки, слабкі сторони, сліпі плями, осуд).

Значною мірою модель надання соціальної допомоги клієнту соціальним працівником може асоціюватися з моделлю надання професійної супервізії фахівцю. В основі закладених моделей взаємовідносин – співпраця у комплексі найбільш типових для неї

характеристик, у тому числі психологічних, пов'язаних з конфліктогенністю професійних ситуацій, емоційною стійкістю та здатністю суб'єктів протистояти стресам.

Відповідно до наказу Міністерства соціальної політики України (05.01.2015 № 5) затверджені методичні рекомендації щодо проведення супервізії у соціальних службах, у яких супервізія трактується як професійна допомога та підтримка працівників соціальної служби (соціальний працівник, фахівець із соціальної роботи, соціальний робітник, інший фахівець, залучений до надання соціальних послуг). **Відповідно до цього документу супервізія спрямована на:**

- надання допомоги працівникам соціальної служби у визначенні цілей та пріоритетів у процесі роботи;
- надання допомоги у визначенні результативних методів та засобів надання допомоги отримувачу соціальних послуг;
- здійснення об'єктивної оцінки з розв'язання проблемних ситуацій, пов'язаних із виконанням професійних обов'язків;
- визначення сильних професійних якостей, навчальних потреб та необхідності підвищення кваліфікації;
- розподіл професійного навантаження з метою попередження професійного вигорання;
- дотримання етичних норм у процесі роботи; вираження почуттів щодо роботи, стосунків із колегами та отримувачами послуг в умовах конфіденційності; управління власними почуттями й поведінкою в стресових ситуаціях; формування позитивного ставлення до своєї роботи;
- формування мотивації до професійного зростання.

Аналіз представленого комплексу функцій вказує на те, що фахівець такої складної сфери діяльності вправі розраховувати на кваліфіковану підтримку людини високого рівня компетентності, який може реально долучитися до вирішення проблем, які викликають утруднення стосовно їх аналізу та прийняття ефективних рішень як на етапі постановки цілей, так і змістово-технологічного супроводу їх реалізації.

Другий, не менш важливий пласт супервізії, стосується можливості об'єктивного аналізу та оцінювання ефективності власної професійної діяльності у комплексі позитивних досягнень, ситуацій успіху, а також проблем, які її суттєво понижують. Співставлення оцінних суджень фахівця з самооцінкою за визначеною проблематикою дасть можливість соціальному

працівнику більш цілеспрямовано та ретельно працювати над власним професійним саморозвитком, отримуючи консультативну підтримку професіонала з високою теоретичною компетентністю, який співпрацює на етапі аналізу проблем, визначення причинно-наслідкових зв'язків, що лежать в їх основі, програмування перспектив розвитку, підвищення власної професійної компетентності.

У соціального працівника формується уявлення про свою професію як досить захищену сферу діяльності, об'єкт колективної відповідальності через можливість оперативного отримання допомоги та підтримки, і що головне – конструктивної співпраці з кваліфікованими спеціалістами та колегами у вирішенні проблем, що представляють особливу складність.

Аналіз спільної діяльності супервізора та соціального працівника свідчить про реалізацію моделі співпраці, суб'єкт-суб'єктних взаємовідносин учасників спільного процесу з вирішення актуальних проблем, проектування системи професійного зростання.

Провідними характеристиками супервізованого є:

- відмежованість від усіх особистісних і професійних ролей, що дозволяє рефлексивно осмислювати власну практику;
- стабільність і безпека – забезпечується умовами регулярності та гарантіями конфіденційності;
- чіткість дотримання правил участі в супервізійній групі; створення умов для досліджень та розвитку творчого підходу;
- емоційний комфорт, завдяки чому пов'язаний з роботою особистий дискомфорт може бути висловлений і досліджений.

Проаналізуємо з цієї позиції етичні принципи супервізії у сфері надання соціальних послуг, представлені такими дослідниками як П. Хоукінс та Р. Шохет:

- дотримання балансу між відповідальністю за роботу супервізованого і повагою до його самостійності;
- прояв належної турботи про благополуччя клієнта і його захист, повага до автономії;
- дія в межах своєї компетенції, звернення по допомогу за необхідності;
- лояльність – вірність відкрито й приховано даним обіцянкам;
- відмова від використання насильницьких дій;
- відкритість критиці і зворотному зв'язку разом із зобов'язанням продовжувати навчання.

2. Медіація - соціальна послуга посередництва

Ця діяльність може бути віднесена до сфери соціальних послуг соціального працівника, і може реалізовуватися як складова в рамках надання певної соціальної послуги. Згідно статті 8 Конституції Україна є правовою державою, тобто такою, де визнається і діє принцип верховенства права. Способами захисту та відновлення порушених прав є звернення до поліції, прокуратури, а також суду. Подання позову до суду для багатьох українців є довготривалим та дороговартісним процесом, адже окрім власне судового збору та, за необхідності, судових експертиз, людині необхідно буде оплатити послуги адвоката, щоб підвищити шанси успішного вирішення спору. Медіація допомагає врегулювати спір в позасудовому порядку. Її впровадження в Україні буде сприяти спрощенню доступу людей до правосуддя, а також зменшенню навантаження на суди.

Медіацією називають процес переговорів, коли до вирішення спірного питання залучається нейтральна третя сторона – **медіатор** (посередник), яка веде цей переговорний процес, вислуховує аргументацію сторін щодо суті спору і активно допомагає сторонам зрозуміти свої інтереси, оцінити можливість компромісів і самостійно прийняти рішення, що задовольнить всіх учасників переговорів. Тобто, медіація, це один із так званих альтернативних (позасудових) способів врегулювання спорів, ефективність якого є дуже високою.

Діяльність соціальних працівників – медіаторів у наданні допомоги особам або сім'ям, які знаходяться у складних життєвих обставинах, регулюється затвердженим Міністерством соціальної політики Державним стандартом соціальної послуги посередництва (медіації). Тут **медіація** тлумачиться як (англ. mediation — посередництво) - вид альтернативного врегулювання спорів, метод вирішення спорів із залученням посередника (медіатора), який допомагає сторонам конфлікту налагодити процес комунікації і проаналізувати конфліктну ситуацію таким чином, щоб вони самі змогли обрати той варіант рішення, який би задовольняв інтереси і потреби усіх учасників конфлікту.

В медіації ніхто не диктує вирішення питання. Послуги медіатора не потрібні в тому випадку, якщо обидві сторони самостійно здатні вирішити питання і дійти згоди шляхом переговорів. Проте якщо потрібно прийти до того чи іншого рішення в результаті переговорів і зафіксувати його документально а роздратування та емоції перешкоджають ефективному спілкуванню, слід звернутись до медіатора. Це можуть бути ситуації сімейних непорозумінь, поділу

майна чи необхідності домовитись про перебування дітей після розірвання шлюбу. Можна звернутись щодо конфлікту в школі (між представниками адміністрації, вчителями, учнями та батьками) або з врегулювання національно-етнічних конфліктів в громаді. Медіація дозволяє сторонам вийти з тупикової ситуації, продемонструвати високий рівень культури спілкування сторін, тоді як після судового розгляду зазвичай усе закінчується розривом відносин чи іншими неприємними наслідками. Медіація можлива за умови паритетності сторін та бажання вирішити конфлікт, тому слід мати на увазі, що соціальна послуга не застосовується між потерпілою особою та особою, яка вчинила правопорушення або злочин, у випадках насильства у сім'ї, торгівлі людьми, жорстокого поводження з дітьми.

Час медіації залежить від того, наскільки сторони готові до примирення. Медіація може займати від декількох годин до декількох зустрічей. Нормальна медіація триває не більше 5-6 годин, якщо ж вона затягується на довший час, то це, як правило, свідчить або про неготовність сторін або про низький рівень підготовки медіатора.

Процедура медіації носить **добровільний** порядок і проводиться на підставі угоди сторін про застосування такої процедури. Дана угода має бути укладена в письмовій формі та має містити відомості: про предмет спору; про медіатора, що здійснює діяльність із забезпечення проведення процедури медіації; про порядок проведення процедури медіації; про терміни проведення процедури медіації.

Ця процедура має суто конфіденційний характер й надає сторонам незалежну і неупереджену допомогу в їх спробі досягти мирного врегулювання свого спору та має низку переваг: безумовна нейтральність і неупередженість посередника, рівноправність сторін, безоплатність процедури медіації, можливість зберегти партнерські відносини між сторонами. Сторони мають право в будь-який час відмовитися від продовження примирної процедури.

Протягом всієї процедури медіації посередник може зустрічатися і підтримувати зв'язок як з усіма сторонами разом, так і з кожною з них окремо. З метою організації надання соціальної послуги медіації, моніторингу та контролю її якості застосовується Державний стандарт соціальної послуги посередництва (медіації), затверджений наказом Міністерства соціальної політики від 17 серпня 2018 року № 892.

Для отримання послуги слід звернутися с заявою до центру соціальних служб за місцем проживання. Слід зазначити, що медіатор

має право не проводити або припинити проведення медіації, якщо на попередніх зустрічах або під час проведення процедури вважатиме проведення переговорів недоцільним з наступних причин: спір не може бути вирішений з допомогою медіації; сторони не дотримуються правил поведінки і принципи медіації тощо.

Переваги медіації

1. Економія часу
2. Зниження вартості процесу вирішення спору
3. Можливість впливати на результат
4. Конфіденційність процедури
5. Можливість збереження або відновлення ділових взаємин з партнерами
6. Можливість запобігти виникненню подібних конфліктів у майбутньому
7. Гарантія виконання рішення (у разі успішної медіації)

Принципи медіації

1. Добровільність
2. Конфіденційність
3. Щирість намірів щодо вирішення конфлікту
4. Неупередженість посередника
5. Правомочність сторін
6. Неформальність та гнучкість процедури медіації.

Етапи медіації

Етап I. Підготовка до медіації

На даному етапі медіатор:

- вивчає історію проблеми, основну інформацію про сторони конфлікту, їхні вимоги;
- переглядає відповідну літературу, нормативні документи, за потреби консультується з іншими фахівцями;
- налагоджує контакт зі сторонами та проводить індивідуальні зустрічі з кожною із них;
- організовує місце для проведення медіації.

Етап II. Початок

Включає в себе:

- підписання договору з медіатором;
- вступне слово медіатора;
- збір даних та оголошення порядку і правил;
- з'ясування позицій сторін;
- визначення тем для обговорення.

Етап III. Переговори

На даному етапі відбувається виявлення інтересів кожного учасника конфлікту та з'ясування потреб, що приховані за виявленими інтересами.

Eman IV. Пошук можливостей та ідей для рішення

На даному етапі з'ясовуються позиції та інтереси кожної зі сторін, досить часто спростовуються хибні уявлення, думки, погляди, що дає змогу кожній зі сторін стати на місце іншої та зрозуміти вимоги опонента.

Eman V. Укладання та підписання угоди

- медіатор перевіряє напрацьовані варіанти рішень на реалістичність та можливість виконання;
- уточнюються деталі, узгоджуються пункти угоди, формується остаточне рішення, яке задовольняє всіх учасників.
- учасники ознайомлюються з текстом угоди, яка за загальним правилом, укладається у 2-х примірниках, та підписують її.

Угода повинна містити чіткий план виходу з конфліктної ситуації з вказаними часовими рамками та розподілом відповідальності між учасниками конфлікту.

Індивідуальний план надання соціальної послуги посередництва (медіації) (далі - індивідуальний план) - документ, складений на I етапі надання соціальної послуги на підставі проведеного оцінювання стану індивідуальних потреб отримувачів соціальної послуги, у якому зазначено заходи, що проводяться в межах надання такої послуги, відомості про необхідні ресурси, періодичність і строки виконання, відповідальних за виконання, дані щодо моніторингу результатів;

моніторинг якості надання соціальної послуги - постійний чи періодичний перегляд діяльності надавачів соціальної послуги суб'єкта, що надає соціальну послугу, метою якої є оцінювання поточних результатів, виявлення труднощів, визначення проблем і надання рекомендацій для їх усунення;

надавач соціальної послуги посередництва (медіації) (далі - надавач соціальної послуги) - посередник (фахівець із соціальної роботи, соціальний працівник, психолог), медіатор, які безпосередньо реалізують заходи, що становлять зміст соціальної послуги;

отримувач соціальної послуги посередництва (медіації) (далі - отримувач соціальної послуги) - особа, сім'я, у тому числі прийомна, дитячий будинок сімейного типу, сім'я опікунів, піклувальників, окрема соціальна група, у тому числі з урахуванням етнічної ознаки,

стану здоров'я, які перебувають у складних життєвих обставинах і потребують надання соціальної послуги або отримують таку послугу;

3. Соціальна фасилітація

Висока щільність змін як в житті суспільства, так і кожного його представника, вимагає невідкладної реакції, перебудови старих моделей і способів реагування, бо умови – щоразу нові, а знання постійно виявляються застарілими. Людина не завжди може справитися з цим самотійно, відчуває, що опинилась в глухому куті та потребує сторонньої допомоги.

Фасилітація (від англ. Facilitate – полегшувати, допомагати, сприяти) – засіб мотивування групи, технологія управління процесом групового обговорення та вирішення проблем. Фасилітація спрямована на створення умов для ефективної спільної роботи та передбачає управління трьома складовими: зміст; залучення учасників; процес. Це організація процесу колективного розв'язання проблем у групі, який керується фасилітатором (ведучим, керівником). Це одночасно процес та сукупність навичок, які дозволяють ефективно організувати обговорення складної проблеми без втрат часу та за короткий термін виконати усі заплановані дії із максимальним залученням учасників процесу.

Фасилітація відрізняється від простого управління тим, що вона не має директивного характеру. Якщо при традиційних формах управління суб'єкт змушує учасників групи виконувати власні інструкції та розпорядження, то у випадку з фасилітацією її суб'єкт має поєднувати у собі ознаки керівника, лідера та учасника процесу.

Фасилітатор- це фахівець, який не зацікавлений у підсумках обговорення, не представляє інтереси жодної з груп-учасників і не бере участі в обговоренні, але несе відповідальність за якісне виконання завдань. Людина, яка забезпечує успішну групову комунікацію.

Види фасилітації:

Психологічна фасилітація — процес управління і одночасно конструкції/реконструкції керованої системи. При цьому подальший процес є вірогіднішим, нелінійним та незворотним, що відповідає природі особистісної зміни. Психологічна фасилітація обумовлена парадоксальним контролем над процесом самореконструкції та самоорганізації відкритої динамічної системи особистості.

Педагогічна фасилітація — специфічний вид педагогічної діяльності вчителя, яка має за мету допомагати дитині в усвідомленні себе як самоцінності, підтримувати її прагнення до саморозвитку, самореалізації, самовдосконалення, сприяти її особистісному зростанню, розкриттю здібностей, пізнавальних можливостей, актуалізувати ціннісне ставлення до людей, природи, національної культури на основі організації допоміжного, гуманістичного, діалогічного, суб'єкт-суб'єктного спілкування, атмосфери безумовного прийняття, розуміння та довіри.

Соціальна фасилітація — це поліпшення якості виконання деяких простих і добре засвоєних операцій при присутності інших людей. Це явище зафіксоване в кінці XIX ст. у дослідженнях французького фізіолога К. Фере, у подальшому досліджувалось В. М. Бехтерєвим (було доведено, що присутність глядачів полегшує виконання простих, механічних дій, та погіршує виконання складних). Присутність інших людей посилює домінуючі реакції. Це явище отримало назву **соціальної фасилітації**. Підвищене збудження покращує виконання простих завдань, для яких найбільш вірогідною (домінуючою) реакцією є правильне рішення. У складних завданнях, де правильна відповідь не напрашується сам собою, збудження призводить до неправильної реакції.

Існують дві основні причини, що пояснюють явище соціальної фасилітації:

1) боязнь оцінки, тобто стурбованість тим, як нас оцінюють інші;

2) перевантаження через розсіювання уваги. У присутності інших у людини виникає конфлікт між увагою до інших і увагою до задачі. Це перевантажує когнітивну систему і викликає збудження.

Уявіть таку життєву ситуацію: ви дивіться кінофільм спочатку в порожньому, а потім у переповненому залі. Здавалося б, у першому випадку зручніше - ніхто не заважає, ви відчуваєте себе вільно. Але, виявляється, що в порожньому залі фільм сприймається значно гірше, ніж у переповненому. Присутність інших глядачів як би підтримує, підсилює, поглиблює наші власні переживання. Важливо і те, хто опинився поруч з нами. Одна справа, коли це приємний вам людина, і інше, коли сусід викликає негативні емоції. Якщо поруч людина, який вам симпатичний, сприйняття і переживання того, що відбувається на сцені, на екрані або того, що говорить оратор (або вчитель), істотно посилюється. Ви сприймаєте не тільки за себе, але й за партнера. У ваші власні переживання як би вплітаються

переживання і думки, відображені сусідом. Точно такі ж зміни відбуваються і в його стані. Так загальна переживання породжує між людьми особливу емоційне і смислове зв'язок.

Якщо поруч неприємний, чужий або ворожий вам людина, ви випускаєте в його бік «психологічні шипи», які повинні нейтралізувати або придушити негативні впливи. На це витрачається багато енергії, і успішність діяльності, звичайно знижується. Важливо враховувати, що з-за цього псується настрій, з'являється почуття тривоги.

4. Менторська підтримка

Сучасна соціокультурна ситуація актуалізує питання підготовки кваліфікованого фахівця, котрий вільно володіє своєю професією, здатного до ефективної роботи зі спеціальності на рівні світових стандартів, готового до постійного професійного удосконалення.

Менторство або менторинг — це процес взаємодії більш досвідченої в певній сфері людини з менш досвідченою, при якому відбувається передача знань, навичок, вмінь.

Існує чимало точок зору щодо визначення поняття «ментор». Ментор, походить з грецької міфології від Mentor'a - вихователя Телемаха сина Одисея, поема Гомера «Одисея» та означає - наставник, учитель, тренер, порадник. В англійській мові поняття «mentor» означає: наставник, керівник, вихователь.

Англійському слову «ментор» еквівалента в українській мові немає. Якщо перевести слово «ментор» як «тренер», то ми викривлюємо значення, тому що в соціальній сфері за цим словом закріпилася репутація професіонала, когось, хто отримує за свою роботу гроші. Також близьким за значенням може бути слово «гід», так як ментор - це людина, яка задає напрям шляху і супроводжує на цьому шляху клієнта, наприклад, у процесі надання соціальної допомоги, звертаючи уваги на важливі моменти і допомагаючи їх правильно інтерпретувати.

Найчастіше його можна перевести як «наставник», або «учитель». Але в обох випадках ми втрачаємо рівність позицій і в парі з наставником, соціальним працівником обов'язково повинен йти той, хто потребує соціальної допомоги.

На відміну від наставника, ментор у сфері надання соціальних послуг - це людина, яку ви самостійно обираєте, щоб вирішити проблему/конфлікт, а отже самостійно встановлюєте інтенсивність та

напрямок спільної діяльності. Завдання ментора - допомагати вам тоді, коли ви просите про допомогу.

І хоча ці два терміни часто вживаються як синоніми, існує доволі суттєва відмінність між наставником та ментором.

У вітчизняній літературі **наставництво** розуміють як відносини партнерства між досвідченішим працівником (наприклад, кваліфікованим соціальним працівником) і менш досвідченим. Такі відносини, значною мірою рівноправні, партнерські. Менторська підтримка вважається більш жорстким і авторитарнішим типом взаємин. Недарма ж, наприклад, кажуть «менторський тон». Це - тон, яким говорить старша за віком та/чи соціальним статусом людина з іншою, підлеглою. Менторський тон не допускає заперечень.

Ментор - це, перш за все, соціальний працівник або волонтер, який спілкується з клієнтом на одному рівні, який не вчить його і не повчає, а разом з ним досліджує одну за іншою теми. Від того, наскільки добре підготовлений ментор, залежить і те, чи зможе він дійсно допомогти клієнту. Потенційним ментором необхідно дати зрозуміти наскільки важливу і цікаву роботу їм доведеться виконувати.

Крім того, при підборі менторів необхідно керуватися критеріями відбору менторів:

- вік від 19 років;
- наявність досвіду у сфері соціальної допомоги;
- особистий життєвий досвід;
- відсутність соціально-психологічних проблем;
- здатність навчатися і навчати інших;
- особиста зацікавленість бути ментором;
- особисті якості (комунікабельність, вміння встановлювати первинний контакт, ініціативність, толерантність, організованість, відповідальність, акуратність);
- участь у тренінгу для менторів.

Важливо розуміти, що бути ментором - це, в першу чергу, бути волонтером. Різниця тільки в тому, що завдання, які стоять перед соціальним працівником-ментором, вимагають набору певних знань і навичок, а також припускають високу ступінь відповідальності.

Менторська підтримка визначається як діяльність, яку виконує одна людина щодо іншої з метою допомогти їй у вирішенні соціальних проблем. Ментор - це, зазвичай, досвідченіший працівник. Він, залежно від обставин, використовує різноманітні

методи, зокрема, коучинг, тренінги, обговорення, консультування тощо.

Менторська підтримка полягає в переосмисленні принципу «рівний-рівному» та моделі індивідуального наставництва. Клієнтам пропонується не приймати чужу інформацію, а досліджувати власні причини того, що призвело до тієї чи іншої ситуації. Учасники – ментор та клієнт - працюють в зручному для них темпі, і їм надано можливість самостійно вибирати територію.

Новаторством менторства стало зміщення інформаційного компонента в сторону емоційного. І хоча менторська підтримка також передбачає збільшення знання клієнтів, способи донесення інформації зміщуються з фронтального навчання на дискусійну форму, обговорення у формі діалогу.

Це не сеанси консультування. Робота проводиться індивідуально з кожним клієнтом, який може спілкуватися на різні цікаві для нього соціальні теми з соціальними працівниками

Ментор і клієнт (люди різного віку, економічного становища, рівня освіти та етнічної приналежності) знаходяться в рівних умовах. Вони обидва діляться своїм досвідом, відкриваються один одному, показують свою вразливість прагнучи побудувати довірчі дружні відносини.

Ментор – це також волонтер, який спільно з клієнтом працює за чітко структурованою програмою з метою вплинути на ставлення та поведінку клієнта, що надалі допоможе зберегти не лише фізичне здоров'я клієнта, а й психічне, соціальне, емоційне тощо.

На перших порах від потенційних менторів не потрібно ніякої кваліфікації, крім бажання і готовності допомогти тому, хто цього потребує. Тим не менш, волонтерів-менторів слід вибирати дуже ретельно, адже ментори повинні вміти чітко проводити межу між консультативною діяльністю і дружбою. Вони повинні одночасно тримати емоційну дистанцію як консультанти, а також відкриватися і ділитися своїми переживаннями як друзі. Ментори повинні завжди обдумувати, наскільки важливі для клієнта їх увага та інформація якою вони діляться. Вони не повинні використовувати клієнта як «жилетку, в яку можна поплакатися», і будь-яку інформацію, якою вони діляться, слід подати так, щоб допомогти клієнту.

Отже, як відбувається цей новий, але доволі важливий процес? Складається програма менторської підтримки, яку ментор використовує в роботі з клієнтом. Вправи і теми для обговорень обираються відносно проблеми, що вирішується та не містять надмірно жорстких рекомендацій. В цьому основна перевага

програми. Хоча в програмі присутня структура, загальні теми. Розроблені вони таким чином, що дозволяє адаптувати вправи та обговорення для кожного конкретного випадку соціальної допомоги.

Ідея роботи над темами полягає не в пошуку соціальної проблеми або в спробах її вирішення, а в тому, щоб змусити клієнта подумати про себе і своє життя в новому аспекті. Враховуючи те, що ментори-волонтери не є ні професіоналами, ні співробітниками організації, вони ні в якому разі не працюють в якості консультантів. Вони не будуть приймати рішення для клієнта, або замість нього, однак вони будуть намагатися допомогти клієнтові самому прийняти рішення.

Якщо, після знайомства клієнта з ментором, вони обидва приходять до висновку, що зможуть працювати разом, то настає час регулярних зустрічей. Проходити вони можуть у приміщеннях організації або в нейтральних громадських місцях (зустрічі вдома не рекомендуються) і, в ідеалі, їх періодичність повинна складати раз на два тижні, протягом 5- 6 місяців. Хоча, усвідомлюючи важливість повного залучення в процес ментора і клієнта, ефективним є надання можливості парам самим розробляти розклад їх зустрічей, відповідно тривалість роботи пари в програмі може в розумних межах зменшитися або збільшитися.

Після кожного заняття соціальний працівник як координатор по роботі з волонтерами опитує ментора (особисто або по телефону до початку наступного заняття), щоб упевнитися в тому, що у нього не виникло жодних проблем у спілкуванні. Якщо у координатора виникають які-небудь питання, він обговорює їх з ментором або, якщо необхідно, може втрутитися у відносини клієнт-ментор. Як правило, координатор не спілкується з клієнтом, крім тих випадків, коли виникають проблеми чи питання, або якщо клієнт сам просить про зустріч.

Існує дві причини, за якими необхідно проводити моніторинг відносин:

- потрібно уважно спостерігати за стосунками в кожній парі і направляти ці відносини в потрібне русло, щоб переконатися, що обидва учасники досягають успіху і знаходяться в безпеці.

- оцінити те, наскільки ефективно заняття вплинули на клієнта.

Отже, перевагами менторської підтримки є те, що: клієнт отримує чітке бачення, оскільки зазвичай він занадто занурений в ситуацію, щоб зрозуміти її. Ментор зможе оцінити клієнта та його ситуацію безпристрасно та підказати, що можна покращити; клієнт починає відчувати відповідальність.

Практичний блок

1. Картка для самоперевірки рівня засвоєння понятійно-категоріального апарату блоку

Супервізорство у діяльності соціального працівника трактується як...
Підтримуюча (тонізуюча) функція супервізії передбачає...
Відповідно до наказу Міністерства соціальної політики України супервізія спрямована на:
Медіація як соціальна послуга посередництва передбачає...
Медіатор (посередник), яка веде переговорний процес щодо соціального конфлікту сторін, реалізує функції:
Принципи медіації:
Діяльність медіаторів у наданні допомоги особам або сім'ям, які знаходяться у складних життєвих обставинах, регулюється...
Організація процесу колективного розв'язання проблем у групі, який керується ведучим, керівником – це...
Менторство або менторинг – це процес взаємодії...

Завдання для контролю та самоконтролю рівня засвоєння знань з тематичного блоку

Питання.

- Чому міжособистісна взаємодія, взаємодія, суб'єкт-суб'єктні взаємовідносини складають основу професійної діяльності супервізора у сфері надання соціальних послуг?
- Що спільного у моделях надання соціальної допомоги клієнту соціальним працівником та моделі надання професійної супервізії соціальному працівнику як фахівцю з соціальних послуг?
- Потрактуйте сутність таких принципів медіації як «неупередженість посередника» та «неформальність та гнучкість процедури медіації».
- Потрактуйте позицію: «фасилітатор – це фахівець, який не зацікавлений у підсумках обговорення, не представляє інтереси жодної з груп-учасників і не бере участі в обговоренні, але несе відповідальність за якісне виконання завдань. Людина, яка забезпечує успішну групову комунікацію.

- Співвіднесіть поняття «фасилітація» та «управління». Визначте позиції, які відрізняють процеси у рамках провадження діяльності соціального працівника з надання соціальних послуг.
- Дайте психологічне обґрунтування наступних феноменів та закономірностей і як їх пояснити з позиції соціальної фасилітації.:
 - Гонщики показують кращий час, якщо змагаються один з одним, а не з секундоміром.
 - У присутності інших діти швидше вирішували прості арифметичні приклади, писали букви.
 - У присутності інших людей випробувані демонстрували більшу точність виконання простих завдань на моторику.

Завдання 1. Сформууйте модель фахівця у сфері соціальних послуг, який, на вашу думку, може успішно виконувати функції соціального супервізора. Які особистісні якості при цьому є найважливішими? Визначте основні напрямки професійного саморозвитку, які в перспективі забезпечать якісне виконання функцій супервізорства.

Завдання 2. Об'єднайтеся у групи по 4 особи (дві сторони конфлікту, спостерігач, посередник) та проведіть рольову гру «Соціальне медіаторство в конфлікті». Візьміть актуальну конфліктну ситуацію та розіграйте її відповідно до ваших ролей (5-7 хвилин). Після цього зробіть рефлексію власних ролей та позицій. Чи вдалося посереднику-медіатору впроваджувати у своїх діях під час конфлікту вищезазначені погляди на сутність конфлікту?

Завдання 3. Якщо ж конфлікт розвиватиметься стихійно, то можна очікувати його негативного впливу на безпосередніх учасників та їхнє оточення. Це виявляється в тому, що конфлікт:

- вимагає даремних витрат енергії, часу та ресурсів;
- відволікає людей від важливіших питань і знижує продуктивність праці;
- може заплямувати репутацію та позбавити довіри; – часто позбавляє підтримки й ставить під загрозу справжні інтереси учасників;
- є джерелом негативних (іноді травматичних) переживань,
- може руйнувати мораль, поглиблюючи відмінності в системах цінностей різних людей, провокувати образливі

та безпідставні звинувачення іншої сторони.

Доповніть список негативних наслідків стихійного вирішення соціального конфлікту. Обґрунтуйте свій вибір.

- **Завдання 4.** Оберіть та обґрунтуйте правильну відповідь. Посередник як особистість повинен мати такі якості: а) емоційна стабільність, б) особистісна зрілість; в) соціальна відповідальність; г) компетентність; г) розвинуті комунікативні навички (щира манера спілкування); д) небайдужість; е) зацікавленість в конструктивній взаємодії сторін конфлікту; є) всі відповіді вірні; ж) всі відповіді невірні.

Проаналізуйте, які з вищезазначених якостей допомагають посереднику:

- оволодіти майстерністю управління конфліктними процесами, щоб вміти скорегувати свою поведінку в конфлікті;

- розумно використовувати на практиці психологічні методики профілактики і розв'язання конфліктів;

- вміти віднайти спосіб вирішення конфлікту;

- вміти перетворити опонентів у партнерів.

Завдання 5. Проаналізуйте, які з вищезазначених якостей допомагають посереднику:

- оволодіти майстерністю управління конфліктними процесами, щоб вміти скорегувати свою поведінку в конфлікті;

- розумно використовувати на практиці психологічні методики профілактики і розв'язання конфліктів;

- вміти віднайти спосіб вирішення конфлікту;

- вміти перетворити опонентів у партнерів.

2.4. СОЦІАЛЬНЕ КОНСУЛЬТУВАННЯ ЯК ВИД СОЦІАЛЬНОЇ ПОСЛУГИ

- 1. Соціальна послуга консультування.**
- 2. Види, форми та методи інформаційно-мотиваційного консультування.**
- 3. Структура, моделі інформаційно-мотиваційного консультування.**

1. Соціальна послуга консультування.

Сучасна освіта в умовах глобалізації, євроінтеграції та інформатизації суспільства перетворюється на один із вирішальних засобів формування людського капіталу. Саме тому для цілісного дослідження соціально-значущих проблем розвитку соціальної сфери та сфери освіти України вагомим значення набуває підготовка майбутніх соціальних працівників, здатних до консультативної діяльності в соціальній сфері. Такі фахівці мають: бути здатними об'єктивно та конструктивно оцінювати зміст освіти, якість надання освітніх послуг, проводити експертизу освітнього середовища та надавати консультації різним верствам населення, володіти професійною термінологією.

Консультування в роботі соціального працівника:

- ✓ Це процес взаємодії між фахівцем та отримувачем послуг. У цьому процесі є визначені ролі «консультант-клієнт», структура та етапи проведення.
- ✓ Це консультативна взаємодія, спрямована на підвищення рівня соціальної компетентності клієнта. В результаті тих чи інших втрат (здоров'я, роботи, сім'ї тощо) у людини знижується або втрачається здатність самостійно задовольняти власні потреби та реалізовуватися в житті.
- ✓ Це допомога в аналізі життєвої ситуації, визначенні основних проблем, шляхів їх вирішення, складання плану виходу зі складної життєвої ситуації.
- ✓ Це процес, який базується на індивідуальних потребах клієнта та його активній участі. Кращим знавцем своїх власних проблем є клієнт, тому в консультуванні потрібно наголошувати на тому, що консультант створює можливості для подолання проблем клієнта, однак остаточне рішення щодо змін приймає сам клієнт.

Суб'єкт, що надає соціальну послугу консультування (далі - суб'єкт, що надає соціальну послугу,) - підприємства, установи, організації, заклади незалежно від форми власності, фізичні особи - підприємці, які відповідають критеріям діяльності суб'єктів, що надають соціальні послуги.

Надавач соціальної послуги консультування (далі - надавач соціальної послуги) - фахівець/група фахівців у сфері надання соціальних послуг, психолог, педагогічний(і) працівник(и), який (які) безпосередньо проводить(ять) заходи, що становлять зміст соціальної послуги, використовуючи методики психологічних напрямів, шкіл і концепцій за вибором.

Отримувач соціальної послуги консультування (далі - отримувач соціальної послуги) - особа, сім'я, група осіб, яка через складні життєві обставини, спричинені інвалідністю, віком, станом здоров'я, соціальним становищем, бездомністю, відбуванням покарання у виді обмеження або позбавлення волі на певний строк тощо, потребує соціальної послуги консультування або отримує її.

Мета консультування – надання допомоги в аналізі проблеми, прояснення конфліктних зон, знаходження альтернативних шляхів виходу і прийняття рішення, тобто підтримка людей в плані допомоги самим собі.

Завдання консультування можуть бути різними в кожному конкретному випадку і залежати від потреб та очікувань клієнта.

Більшістю сучасних дослідників консультування розглядається як соціальне та економічне явище, що ставить за мету вирішення різноманітних завдань і надання інтелектуальної допомоги в найрізноманітніших сферах життєдіяльності суспільства.

Державним стандартом консультування визначено вимоги до змісту, обсягу, якості, умов та порядку надання соціальної послуги консультування для суб'єктів різної форми власності та господарювання, що надають такі послуги.

Соціальна послуга консультування (далі - соціальна послуга) - Передусім варто визначити поняття **«соціальна послуга консультування»**. Так, згідно із стандартом, **соціальна послуга консультування** – це комплекс заходів, що здійснюються протягом робочого дня суб'єкта, який надає соціальні послуги, і спрямовані на створення умов для розвитку соціальної компетентності осіб/сімей, які перебувають у складних життєвих обставинах, допомогу в їх подоланні. Це комплекс заходів, що здійснюються протягом строку, необхідного для виходу зі складної життєвої ситуації та адаптації

особи, сім'ї до нових умов соціального середовища, спрямованих на усунення/пристосування обмежень життєдіяльності, підтримку соціальної незалежності, збереження та продовження соціальної активності особи, сім'ї.

Зміст соціальної послуги консультування складають такі основні напрями діяльності: надання інформації з різних питань; допомога в аналізі життєвої ситуації, визначення основних проблем; надання підтримки у складанні плану виходу зі складної життєвої ситуації та прийняття рішень для розв'язання основних проблем; надання рекомендацій щодо отримання правової допомоги.

2. Види, форми та методи інформаційно-мотиваційного консультування

Державний стандарт визначає види, методи та форми консультування:

- види консультування: інформаційно-мотиваційне; орієнтоване на вирішення завдання; за принципом «рівний — рівному»; психологічне; кризове;
- методи консультування: індивідуальне; групове; сімейне;
- форми консультування: контактне (віч-на-віч); дистанційне (телефонне, он-лайн).

Соціальні фахівці з експертно-консультативної діяльності у галузі освіти у своїй професійній підготовці передусім мають засвоїти такі види та методи консультування:

- інформаційно-мотиваційне - таке, що має на меті надання отримувачу інформації та підтримки, що допоможе йому прийняти усвідомлене рішення й оцінити ресурси щодо бажаних поведінкових змін;
- орієнтоване на вирішення завдання - короткочасний консультативний процес, покликаний допомогти отримувачу подолати визначені складні життєві обставини через постановку послідовних задач, виконання яких забезпечує досягнення бажаної мети;
- індивідуальне - персональна допомога отримувачу, спрямована на розвиток його компетентності щодо подолання складних ситуацій, мобілізацію ресурсів й потенціалу для подальшого запобігання їх виникненню;
- групове - його учасниками-отримувачами є дві чи більше осіб з подібними складними ситуаціями чи зі спільним

запитом щодо очікуваної допомоги.

Соціальні працівники використовують також наступні різновиди соціального консультування.

Вуличне консультування - контактне консультування отримувачів соціальної послуги в нестационарних умовах (поза приміщеннями, у яких працюють надавачі соціальних послуг), у місцях, звичних для закритих щодо контактування соціальних груп (бездомних, осіб із алко-, нарко- та іншими видами залежності), у місцях, де вони мешкають, гуртуються, проводять разом час.

Групове консультування - консультування, учасниками якого у якості отримувачів є дві чи більше осіб з подібними складними життєвими обставинами або однаковим запитом щодо очікуваної допомоги.

Дистанційне консультування - заочне консультування, здійснюване суб'єктом, що надає соціальну послугу за запитом отримувачів за допомогою технічних засобів (телефонне, он-лайн консультування), яке за потреби забезпечує анонімність отримувача соціальної послуги.

Індивідуальне консультування - персональне консультування отримувача соціальної послуги, спрямоване на розвиток його компетентності щодо подолання складних життєвих обставин, мобілізацію ресурсів й потенціалу для подальшого запобігання їх виникненню.

Індивідуальний план надання соціальної послуги консультування (далі - індивідуальний план) - документ, складений на підставі комплексного визначення та оцінки індивідуальних потреб отримувача соціальної послуги, у якому зазначено заходи, що здійснюватимуться для надання такої послуги, відомості про необхідні ресурси, періодичність і строки виконання, відповідальних виконавців, дані щодо моніторингу результатів та інформація стосовно перегляду індивідуального плану.

Інформаційно-мотиваційне консультування - консультування з метою надання отримувачу інформації та підтримки, що допомагають йому прийняти усвідомлене рішення й оцінити ресурси щодо бажаних поведінкових змін.

Консультування в стаціонарних умовах - контактне консультування отримувачів соціальної послуги, що здійснюється у спеціально обладнаному приміщенні, яке відповідає умовам, необхідним для забезпечення якісного консультаційного процесу,

або за місцем перебування/проживання отримувача соціальної послуги (за потреби).

Консультування за принципом „рівний - рівному” - консультування, яке передбачає залучення до надання послуги у якості консультанта особи, вік, особливості стану здоров'я, сексуальна орієнтація, віросповідання, соціально-економічне становище якої такі самі, як в отримувача соціальної послуги, або із досвідом подолання таких самих складних життєвих обставин.

Консультування, орієнтоване на виконання завдання, - консультування, покликане допомогти отримувачу подолати визначені складні життєві обставини через постановку послідовних завдань, виконання яких забезпечує досягнення бажаної мети

Короткотермінове консультування - консультування (вид психологічної допомоги), яке здійснюється упродовж трьох-чотирьох зустрічей, кожна з яких триває близько 60 хвилин і передбачає цілеспрямований вплив на особистісний, поведінковий та інтелектуальний рівні функціонування особи, сім'ї.

Кризове консультування - консультування, що застосовується у разі необхідності надання отримувачам соціальної послуги, які перебувають у стані кризи, термінової допомоги, спрямованої на емоційну підтримку й увагу до їхніх переживань, усвідомлення впливу кризової ситуації, розширення свідомості та підвищення психологічної компетентності, зміну ставлення до проблеми (від „глухого кута” до „вибору рішення”), підвищення стресової та кризової толерантності, відповідальності отримувача, засвоєння нових моделей поведінки.

Разове консультування - консультування, яке проводиться у випадках, коли більш тривала робота з особою, сім'єю з якихось причин виявляється недоцільною або неможливою. Тривалість консультації - 45-60 хвилин.

Середньотривале консультування - консультування (вид психологічної допомоги), яке здійснюється протягом 10-15 зустрічей та передбачає психокорекційну роботу з отримувачем соціальної послуги для усунення недоліків у розвитку особистості та створення умов для повноцінного її становлення.

Сімейне консультування - консультування отримувачів соціальної послуги, що перебувають у родинних стосунках або проживають однією сім'єю.

Соціальне патрулювання - мобільна форма надання соціальних послуг відповідними фахівцями (далі - група) поза межами закладів.

Соціальне патрулювання може здійснюватись працівниками закладів для бездомних осіб, соціального захисту дітей представниками громадських і благодійних організацій.

Соціальний патруль - команда, до складу якої включаються не менше трьох осіб із числа таких працівників: соціальний працівник, медичний працівник, юрисконсульт, психолог, реабілітолог та інші, які працюють у штаті установи.

Соціально-психологічне консультування - консультування (вид психологічної допомоги), що полягає у визначенні психологом-консультантом разом з отримувачем його особистісних психологічних проблем з подальшою корекцією поведінки в особистому житті, професійній діяльності, навчанні та інших життєвих сферах для виходу зі складної життєвої ситуації.

Тривале консультування (застосовується в особливих випадках) - консультування, зорієнтоване на особистісні зміни отримувача соціальної послуги, що передбачає глибоку психотерапевтичну роботу з отримувачем соціальної послуги та здійснюється протягом року.

Моніторинг якості надання соціальної послуги консультування - це постійний чи періодичний перегляд діяльності працівників суб'єкта, що надає соціальну послугу, з метою оцінювання поточних результатів, виявлення труднощів, визначення проблем, надання рекомендацій для їх усунення;

3. Структура та моделі інформаційно-мотиваційного консультування.

Консультування може відбуватися з використанням різних підходів та методів організації роботи, залежно від потреб клієнта та його запиту, які надалі визначають модель консультування, яку має застосовувати консультант.

Характеристика основних структурних етапів консультування відповідно до Державного стандарту консультування.

Так, для етапу дослідження проблеми характерні встановлення контакту з клієнтом, обговорення його запиту щодо отримання допомоги, очікувань, збір інформації про потреби.

На етапі визначення проблеми конкретизується власне проблема отримувача, з'ясовуються причини її виникнення.

На наступному етапі встановлюються шляхи вирішення проблеми, виробляються альтернативні варіанти поведінки, обговорюються їхні переваги та недоліки.

Далі настає етап планування, на якому надавач послуги консультування допомагає отримувачу визначитися з бажаним шляхом вирішення проблеми, прийняти рішення щодо того, як він буде досягати запланованого результату.

На етапі діяльності відбувається безпосередня реалізація індивідуального графіка надання соціальної послуги консультування.

На заключному етапі оцінки роботи й зворотного зв'язку оцінюється рівень досягнення мети й задоволення потреб отримувача, його готовність припинити отримання соціальної послуги консультування.

Важливо зазначити, що вид, форма, обсяг, метод, тривалість надання такої соціальної послуги, як консультування визначається завжди індивідуально для кожного отримувача за результатами оцінки його запиту. Завершення ж надання отримувачу соціальної послуги консультування відбувається за таких умов: досягнення поставленої мети; систематичне недотримання отримувачем індивідуального графіка надання послуги; добровільна відмова отримувача від отримання соціальної послуги консультування.

Консультант, працюючи в певній моделі, має усвідомлювати межі своєї компетенції. Не варто братися за допомогу у вирішенні тих питань, щодо яких у консультанта немає знань та досвіду, аби не зашкодити. Водночас консультант має розуміти та розрізняти види консультування, які можуть застосовуватися в роботі з лжв. Це допоможе йому надавати цільову та якісну допомогу.

Соціально-психологічне консультування спрямоване на надання допомоги клієнту в розв'язанні його соціальних та психологічних проблем.

Цій моделі властиво:

- Тривала робота, оскільки проблеми, з якими звертається клієнт, є комплексними і потребують часу для їх вирішення;
- Детальний збір та аналіз проблем;
- Ідентифікація альтернатив їх розв'язання;
- Пошук ресурсів та сильних сторін клієнта;
- Допомога у реалізації кроків розв'язання виявлених проблем.

Це консультування може стосуватися усіх соціальних та психологічних проблем.

Інформаційно-мотиваційне консультування спрямоване, головним чином, на надання повної та достовірної інформації у контексті питань і тем, які найбільше цікавлять клієнта, та мотивування його до певних дій чи змін у поведінці.

Приклад ситуації для роботи в моделі інформаційно-мотиваційного консультування: Клієнт Андрій, 19 років, ВІЛ-позитивний, приходить на пункт обміну шприців. Отримує мінімальний пакет послуг. На одній із зустрічей він хотів проконсультуватися про необхідність та способи контрацепції, якщо він і його партнерка є споживачами ін'єкційних наркотиків.

Цій моделі властиво:

- З'ясування інформаційних прогалин у клієнта та надання відсутньої інформації;
- Проблема, за якою звернувся клієнт, не є складною і не потребує детального вивчення;
- У цій моделі варто «позитивно» підкріплювати бажання клієнта дізнатися про щось детальніше та мотивувати його до подальших змін;
- Тут варто надавати додаткову інформацію, яка не стосується запиту клієнта, але може впливати на прийняття поінформованого рішення (щодо прийому арт, проходження лікування тощо);
- Важливо обговорювати переваги та обмеження певного рішення клієнта (щодо відмови від АРВ-терапії, розкриття статусу), що буде підвищувати його мотивацію діяти в певний спосіб;
- В окремих випадках, коли консультант не компетентний в наданні певної інформації, потрібно використовувати переадресацію.

Інформаційне консультування може стосуватися з таких тем:

- Профілактика ВІЛ/СНІДу, гепатитів;
- Туберкульоз – ознаки, профілактика;
- Наслідки вживання психоактивних речовин;
- Використання дезінфектантів;
- Методи комунікації із партнерами щодо використання презервативів;
- Мотивування до проходження тестування на ВІЛ-інфекцію;
- Мотивування до початку арт;
- Мотивування до участі у програмах, спрямованих на зниження ризику інфікування, тощо.

Консультування, орієнтоване на вирішення завдань, спрямоване на допомогу клієнту у визначенні конкретних дій для подолання проблемної ситуації та покрокове її розв'язання.

Приклад ситуації для роботи в цій моделі

Клієнтка Світлана, 20 років, розпоВІЛа, що звернулася в жіночу консультацію за місцем проживання для підтвердження вагітності. Коли у ході заповнення медичної картки лікар дізнався про ВІЛ-позитивний статус дівчини, він відмовився від подальшої співпраці з нею. На умовляння дівчини допомогти лікар не відреагував і попросив покинути свій кабінет. Клієнтка хоче вирішити цю ситуацію, бо знає, що це порушення її прав.

Цій моделі властиво:

- Проблема усвідомлена та чітко визначена клієнтом;
- Провідною є роль клієнта, який робить конкретні кроки до її розв'язання;
- Проблема може бути розв'язана поза контактом соціального працівника з клієнтом;
- Короткотривалий процес роботи;
- Лише добровільна та мотивована участь клієнта;
- Фокусування на результатах;
- Прозорість та чітка спрямованість дій;
- Досягнення мети протягом досить короткого терміну;
- Надання повноважень клієнту;
- Здобуття клієнтом практичного досвіду вирішення проблеми;
- Не підходить для кризових станів, функціональних або інших обмежень внаслідок захворювання, відхилень розвитку.

Консультація може бути використано в таких ситуаціях:

- Порушення прав;
- Доступ до медичних та соціальних послуг;
- Отримання пільг та субсидій;
- Організація дозвілля та вільного часу.

Консультація за принципом «рівний-рівному» базується на наданні допомоги у складних життєвих обставинах з боку консультанта, який має досвід розв'язання таких ситуацій чи перебуває (перебував) у тому самому статусі, що й клієнт (ВІЛ-позитивний, засуджений, чсч, жсб, сін та інші).

Приклад ситуації для роботи в такій моделі. Клієнт Степан, ВІЛ-позитивний, 37 років, перебуває у місцях позбавлення волі. Є активним учасником профілактичних групових занять, які проводять працівники нуо. Після одного з них він звернувся до вас як до людини, яка теж мала досвід ув'язнення, з питаннями, які його хвилюють.

Цій моделі властиво:

- Довірлива атмосфера у процесі консультації;

- Саморозкриття консультанта;
- Практичні поради і рекомендації з власного досвіду консультанта;
- Довіра клієнта.

Консультування за принципом «рівний-рівному»

спрямоване на формування навичок:

- Безпечних сексуальних стосунків;
- Безпечної ін'єкційної практики;
- Регулярного обстеження на ВІЛ, ТБ й супутні захворювання;
- Відповідального батьківства;
- Ведення здорового способу життя;
- Адаптації до життя у виправних закладах;
- Налагодження соціальних зв'язків із родичами.

Кризове консультування застосовується у разі термінової допомоги клієнтам у стані кризи для усвідомлення її впливу, надання їм підтримки та сприяння змінам поведінки і самосприйняття.

Приклад ситуації для роботи в цій моделі.

Клієнтка Ольга, ВІЛ-позитивна, 27 років, після розкриття статусу своїм рідним (сестрі та племіннику), з якими проживала разом, бо батьків у неї немає, отримала докори з їх боку та наказ виїхати з помешкання. Вона сподівалась на їхню підтримку та розуміння, однак вони не хочуть, з її слів, «бути під одним дахом з інфікованою».

Цій моделі властиво:

- Це завжди консультування особистісне і термінове;
- Часто є для клієнта незапланованим;
- Його неможливо і небажано відкладати: воно має відбуватися саме тоді, коли людина потрапила в екстремальні обставини, коли вона в кризі;
- Має на меті вивести клієнта зі стану шоку та забезпечити підтримку;
- За цієї моделі суть консультування полягає не в тому, щоб вирішити проблему, а в тому, щоб зробити можливою роботу над нею;

- Передбачає надання інформації щодо життя з ВІЛ.

Кризове консультування у сфері ВІЛ може застосовуватися в таких ситуаціях:

- Отримання позитивних результатів тесту на ВІЛ;
- Розкриття свого ВІЛ-позитивного статусу;
- Розкриття своєї сексуальної орієнтації;
- Вагітність за ВІЛ-позитивного статусу;

- Прояви дискримінації та інші.

У сфері ВІЛ/СНІДу є й окремі види консультування, орієнтовані на профілактику та подолання наслідків інфікування, соціально-медичні аспекти життя з ВІЛ, які має проводити підготовлений фахівець (до- та післятестове консультування, консультування дискордантних пар, консультування щодо прихильності до АРВтерапії та інші).

Поради консультантам

- Будьте самі собою і відкриті. Не моралізуйте і не повчайте
- Не намагайтесь вирішити свої проблеми «через клієнта»
- Прагніть до досконалості, але враховуйте свої обмеження
- Будьте добросовісні і до себе і до клієнта
- На сподівайтесь на швидкі результати
- Не «розчиняйтесь» у проблемах клієнта
- Намагайтесь уникайти поспішних рішень
- Підвищуйте свій професійний рівень не лише щодо консультування, а й щодо знань у сфері ВІЛ.
- Готуйтеся до завершення консультацій.

1. Картка для самоперевірки рівня засвоєння понятійно-категоріального апарату блоку

Консультування в роботі соціального працівника – це...
Суб'єкти, що надають послуги консультування:
Мета інформаційно-мотиваційного консультування полягає в...
Види інформаційно-мотиваційного консультування:
Структура підготовки та проведення соціального консультування:
Вимоги, які ставлять до соціального працівника-консультанта:

2. Завдання для контролю та самоконтролю рівня засвоєння знань з тематичного блоку

В рамках яких стратегічних напрямків розвитку сфери соціальних послуг удосконалюється система стратегічного консультування і якими чинниками це обумовлено?

Назвіть та обґрунтуйте професійні компетентності майбутніх соціальних працівників, здатних до ефективною консультативної діяльності в соціальній сфері.

Чому консультування в роботі соціального працівника трактується як процес взаємодії між фахівцем та отримувачем послуг. Охарактеризуйте особливості цієї взаємодії, визначте критерії її ефективності.

Чому консультант створює можливості для подолання проблем клієнта, однак остаточне рішення щодо змін приймає сам клієнт. Яким стратегічним орієнтирам сучасної соціальної допомоги відповідає означена позиція?

Чому соціальна послуга консультування – це неодмінно комплекс заходів, необхідних для виходу особи/групи людей зі складної життєвої ситуації і які підходи до їх моделювання?

Завдання. Сформууйте анкету з визначення потреб населення у пріоритетності проблем соціального консультування

Структура анкети має 4 базові компоненти:



Соціально-значущі проблемні питання для дискусійного обговорення

Творчі завдання.

Спроектуйте варіант індивідуального інформаційно-мотиваційного консультування, що реалізується за принципом «рівний-рівному», що допоможе клієнту, який має проблеми з надмірним

вживанням алкоголю (страждає ігроманією чи наркотичною залежністю) прийняти усвідомлене рішення й оцінити ресурси щодо бажаних поведінкових змін. Визначте критерії, за якими будете оцінювати ефективність консультативної підтримки.

Змодельуйте варіант роботи фокус-групи, за допомогою якої ви можете отримати інформацію безпосередньо від мешканців громади, які належать до вразливих груп населення, про причини, через які вони можуть повною мірою користуватися послугами соціального консультування. Мотивуйте перелік питань, які допоможуть більш глибоко зрозуміти проблеми у кожній сфері.

Розробіть структуру соціального консультування, починаючи з встановлення контакту з клієнтом, збору інформації та формулювання провідних проблем у рамках конкретного соціального конфлікту (тематика за вибором студента), завершуючи діагностикою його ефективності. Обґрунтуйте логіку свого вибору та відповідні до неї очікування.

Написати есе на тему:

«Я – консультант, порадник, наставник». Роздуми з досвіду консультативної підтримки в різних життєвих ситуаціях (стихійні консультації, які надавались молодшим братам чи сестрам, друзям, однокласникам та ін.). Спробуйте оцінити свою психологічну та предметну готовність до консультування, наявність особистісних якостей, які сприяють його ефективності (чи навпаки понижують її).

«Я у кризовій ситуації». Відтворіть у пам'яті одну з найбільш складних кризових ситуацій, що реально мали місце у вашому житті. Проаналізуйте її, відтворіть у пам'яті елементи консультативної підтримки, які, на вашу думку, найбільше вам допомогли. Узагальніть їх і виробіть комплекс рекомендацій, яких важливо дотримуватися у подібних випадках. Поміркуйте над проблемою вашого психологічного супроводу ситуації, якби вона сталася з іншою людиною.

2.5. СОЦІАЛЬНА ТЕРАПІЯ В СТРУКТУРІ ДІЯЛЬНОСТІ СОЦІАЛЬНОГО ПРАЦІВНИКА

План:

- 1. Сутність, функції, критерії та методи соціальної терапії**
- 2. Види соціальної терапії**
- 3. Ігрова терапія у сфері соціальних послуг**

1. Сутність, функції, критерії та методи соціальної терапії

Соціальна терапія є порівняно новою технологією, яка набуває дедалі більшого поширення в сучасній сфері соціальних послуг. Соціальна терапія – це комплекс рішень, процедур, заходів та дій, спрямованих на вирішення соціальних проблем різного рівня організації. Сутність соціальної терапії як специфічної технології соціальної роботи полягає в тому, що в її основі лежить ідея «лікування», тобто досягнення максимально можливого рівня соціального здоров'я людини: досягнення перш за все нормального функціонування та адаптації осіб з фізичної та психологічної патологією, а також стану повного фізичного, душевного і соціального благополуччя людей, неблагополучних у соціальному плані.

Процес соціальної терапії спрямований на виконання ряду важливих і значущих функцій. Серед них:

- соціальне «лікування», що передбачає надання клієнту необхідної підтримки та допомоги у вирішенні його проблем з міждисциплінарним веденням випадку;
- соціальний захист, спрямований на відстоювання інтересів клієнта, роз'яснення його потреб і потреб тим структурам, людям або організаціям, від яких залежить його соціальне благополуччя;
- соціальний розвиток, що сприяє виявленню прихованих або нереалізованих можливостей і здібностей клієнта, з метою подальшої оптимізації його життєдіяльності.

Успішне виконання цих функцій значною мірою залежить від того, що являє собою конкретна система соціально-терапевтичної діяльності, хто виступає в якості її об'єкта, які основні методи і засоби вирішення проблеми використовуються.

Критерії вирішення соціальних проблем клієнта

Критеріями вирішення соціальної проблеми виступають:

- ✓ максимальне наближення цілі, прагнення, потреби і очікування суб'єкта до аналогічних характеристик інших суб'єктів. Наприклад, вирішення проблеми матеріального неблагополуччя сім'ї може полягати в тому, що члени сім'ї переглянуть власні критерії благополуччя свою систему потреб (навчаються жити «по кишені»);
- ✓ досягнення суб'єктом своїх цілей, задоволення своїх бажань і потреб. У такому разі суб'єкт отримує те, до чого прагнув і чого бажав (освіта, кар'єра, робота, сім'я та ін). Можна стверджувати, що це один з найбільш ефективних підходів до розв'язання соціальних проблем індивіда і групи;
- ✓ перетворення системи ціннісних орієнтації й інтересів суб'єкта. В даному випадку йдеться про розв'язання конкретної проблеми клієнта і зміну ставлення клієнта до існуючих цінностей.

Наприклад, при вирішенні проблеми ускладненого спілкування дитини з однолітками можлива не тільки спроба вдосконалення навичок спілкування дитини, але і формування у нього уявлень про самоцінність, про цінності усамітнення. При цьому рішення проблеми не означає її ліквідацію або зникнення. Вирішення проблеми можливе в певних умовах часу і простору. При зміні умов життєдіяльності клієнта, його особистісних, соціальних характеристик раніше вирішена проблема може нагадати про себе в інших формах, з іншої ступенем значущості для людини.

Методи соціальної терапії

Методи соціальної терапії – це, перш за все, методи вирішення різних соціальних та особистісних проблем людини, групи чи колективу. Ці методи можуть з успіхом застосовуватися як соціальними працівниками, так і іншими фахівцями, які працюють в соціальній сфері. Однак, в практиці соціальної роботи протягом її вікової історії склалася власна система методів і форм впливу, які можна розглядати як специфічні методи соціальної терапії в практиці соціальної роботи. Методи соціальної терапії спрямовані на усунення соціального діагнозу, поставленого в результаті діагностики. У змістовному аспекті соціальний працівник, який використовує терапевтичні методи, спирається на досягнення психології, психіатрії, психотерапії. Цей міждисциплінарний характер методів впливу на клієнтів обумовлює складність

технології соціальної терапії. Здатність до співпраці, доброзичливість, щире співчуття і співпереживання входять в число якостей, від яких поряд з професіоналізмом соціального працівника залежить терапевтичний успіх.

Будь-який з методів терапевтичного впливу включає два компоненти:

- інтелектуальний, пов'язаний з інформаційним впливом слова;
- емоційний - вираз обличчя, тембр і інтонації голосу, характер і особливості жестів.

Соціальний працівник є для клієнта авторитетом, зразком поведінки, експертом і емоційно близькою людиною через «зв'язок», що виникає в рамках терапевтичного процесу.

Основними методами соціальної терапії є: адміністративні, економічні, психолого-педагогічні. Розглянемо особливості кожного з них.

Адміністративні методи. Система адміністративних методів соціальної терапії побудована на принципах соціальної ієрархії, панування і підпорядкування. Вона передбачає жорстке дотримання формальних норм правил, що існують у суспільстві (закони, інструкції, положення тощо). Найбільш ефективно ці методи можуть використовуватися в практиці державних, судових та адміністративних органів та установ. Використання адміністративних методів передбачає вироблення суб'єктом певних рішень, їх точне формулювання, видачу відповідних команд або вказівок, а також відстеження процесу їх виконання нижчестоящими структурами і підрозділами. Прикладами використання адміністративних методів в практиці соціальної терапії є прийняття главою адміністрації рішення про встановлення опіки над неповнолітнім, судове рішення про позбавлення батьківських прав і т. п.

Економічні методи. В процесі використання цієї групи методів враховуються та аналізуються економічні інтереси та економічне становище того або іншого соціального суб'єкта. Прикладами таких методів є економічні пільги, економічна підтримка (допомоги, пенсії тощо) та економічні санкції. При комплексному підході до вирішення проблеми зростає ефективність використання економічних методів соціальної терапії.

Розглядаючи соціальну роботу в системі методів соціальної терапії, можна стверджувати, що вона є одним з універсальних

методів вирішення соціальних проблем, який передбачає комплексне використання всіх вищезгаданих методів.

Наприклад, при роботі з бездомними важливо не тільки мотивувати їх покинути вулицю, але і допомогти їм відбутися економічно: знайти роботу, виступити посередником, відповідальним за випадок, і провідником соціальних змін. При цьому основною метою соціально-терапевтичного впливу є вирішення тих проблем, які ускладнюють процес соціального чи особистісного функціонування суб'єкта.

2. Види соціальної терапії

Підставою для виділення видів соціальної терапії є об'єкт можливого соціально-терапевтичного впливу і домінуючий метод його здійснення.

У відповідності з об'єктом впливу виділяються такі **види соціальної терапії**: індивідуальна і групова. Остання підрозділяється на сімейну і мережеву.

У відповідності з домінуючим методом виділяються гарденотерапія, терапія самовиховання, арттерапія та ін

Індивідуальна терапія застосовується у відношенні окремої людини, вирішення проблем якого вимагає конфіденційності (сексуальне насильство, сімейні негаразди тощо) до тих, хто не бажає або з яких-небудь причин не може брати участь у груповій терапії.

Групова терапія розуміється як вплив, спрямований на надання допомоги людям у подоланні особистісних порушень або соціального безладу з використанням груп. Підставою для формування груп виступають: вік (дитячі, дорослі групи), стать (чол., жін., змішані), професійні, навчальні, групи для спільної діяльності і т. п. Люди, що входять у конкретну групу, повинні бути зацікавлені у вирішенні будь-яких подібних проблем і орієнтовані на отримання яких-небудь знань або навичок. Як правило, групова терапія передбачає використання психотерапевтичних процедур і операцій.

Сімейна терапія - форма групової терапії, орієнтована на системну роботу з сім'єю. При цьому сім'я розглядається як цілісна одиниця. Прагнучи надати необхідну допомогу в гармонізації сімейних відносин, в подоланні сімейних проблем і вирішенні сімейних конфліктів, спеціаліст розкриває внутрішньогрупові ролі членів сім'ї, їх взаємні обов'язки, спонукає їх до більш гнучкого поведінки і т. п.

Мережева терапія - ефективний спосіб відновлення відносин між індивідом і його соціальним оточенням, соціумом. Мережева терапія, заснована на роботі з найближчим оточенням або мережею соціальних контактів, як і сімейна терапія, дві гілки одного дерева. Система соціальних зв'язків людини, мережа його соціальних контактів являють собою ту силу і опору, які самі по собі є ресурсом, здатним мобілізувати наявні ресурси особистості і надалі зберегти її досягнення.

При будь-якому порушенні балансу система сама прагне до відновлення рівноваги і підтримує себе. Тому в моменти гострих системних криз іноді спостерігається спонтанне відновлення функцій системи без допомоги ззовні. Коли криза набуває хронічний характер, в його подоланні повинні брати участь не залучені раніше елементи системи або суміжні системи; включити їх в роботу - завдання фахівців. Цієї мети і служить метод роботи з мережею соціальних контактів, або метод. В основі методу мережевої роботи лежать гуманістичний підхід і демократичне ставлення до роботи з індивідом, групою, яка перебуває в ситуації деструктивної функціональної діяльності або впливу. Основа мережевого методу полягає у включенні соціального оточення в терапевтичну роботу. Воно поряд з клієнтом стає суб'єктом. Завдання фахівця полягає в тому, щоб допомогти учасникам мережевий зустрічі знайти наявні ресурси, підтримати і зміцнити їх. Звернення до найближчого оточення (друзі, родичі, сусіди, вчителі та ін) у важкій ситуації є або повинно було бути природною реакцією.

Домінуючий метод надання клієнту соціально-терапевтичної допомоги дозволяє виділяти більш широкий спектр різновидів соціальної терапії: терапія словом, сміхотерапія, клоун-терапія, трудова, окупаційна, терапія самовиховання та ін.

Трудова терапія ґрунтується на наданні лікувального, тонізуючого, активізуючого впливу процесу праці на індивіда. Праця виступає засобом лікування і сприяє подоланню деструктивних змін, відхилень у поведінці індивідів, груп, спільнот; досягнення оптимального рівня самостійності. Трудова терапія дозволяє організувати спільну діяльність, полегшуючи при цьому взаємовідносини між людьми, знімаючи стан напруженості і занепокоєння, хворобливі переживання. Трудотерапія розуміється як допомога людям, починаючи з оволодіння навичками догляду за собою і закінчуючи продуктивною діяльністю, а також дозвіллям. **Мета трудотерапії** - корекція фізичного та психічного стану

індивіда за допомогою специфічної трудової діяльності, здійснюваної для надання допомоги та досягнення індивідом незалежності у всіх аспектах життя. Це підтримка і розвиток оптимальних функцій, стратегія оволодіння навичками і вміннями самостійного розв'язання проблемних ситуацій, досягнення і збереження самостійності в догляді за собою, в роботі і соціальному середовищі.

Види соціально-терапевтичної допомоги і підтримки індивіда конкретні у кожному окремому випадку: оцінка потреби і потреб клієнта, визначення цілей для подальшої роботи, рада, практична допомога, консультування, інформування, організація та створення умов для спільної діяльності, навчання навичкам, допомога у прийнятті рішення, у виборі обладнання.

Сфера застосування методу трудової терапії дуже широка. У цілому трудова терапія є універсальним видом соціального розвитку, підтримки і допомоги різним категоріям населення. Як метод відновного лікування вона має важливе значення для поступового повернення хворих до звичайного життєвого ритму, підвищенню соціального статусу людини. Терапія посиленої зайнятості в якості обов'язкового компонента входить в комплекс соціально - терапевтичних заходів з людьми похилого віку. Ця проблема особливо гостро постає в пенсійному віці - періоді, іноді помилково розуміється як безстрокову відпустку, на тлі якого може розвинутися комплекс нікчемності існування.

Особливе значення трудова терапія набуває в установах соціального захисту населення при роботі з людьми, що мають проблеми психічного здоров'я, гострої і хронічної фізичної дисфункції, проблемами поведінки і взаємовідносини із соціумом, з людьми, соціально виключеними з життя суспільства, - засудженими, бездомними.

До основних принципів організації трудової терапії відносяться: спеціально організована спільна діяльність, принцип доступності, залученості, субсидіарності, індивідуально-орієнтований підхід, принцип педагогічного взаємодіяння¹, принцип розвиваючого ефекту кооперативного навчання.

Окупаційна терапія (ОК) - терапія повсякденними заняттями, форма професійної соціальної роботи. Це необхідна форма допомоги людям, які мають відхилення у поведінці, взаємодії. Залежно від специфіки об'єкта впливу, цілей і завдань визначаються і методики терапевтичного впливу.

Ключовий елемент окупаційної терапії це вибір видів занять, які формують навички незалежного функціонування та задоволення потреб індивіда в контексті його соціального оточення. Як напрям соціальної реабілітології, ОК має реабілітаційну та терапевтичну спрямованість - відновлення загубленого навички з допомогою використання різних методів.

Окупаційна терапія дає хороші результати в роботі з дітьми, підлітками та молоддю з проблемами: нервово-психічні розлади та труднощі в навчанні; емоційні розлади, поведінкові проблеми, аутизм, фобії; алкогольна та наркотична залежності, соціопатології поведінки, ортопедичні обмеження на тлі нещасного випадку.

В роботі з літніми людьми та інвалідами ОК спрямована на полегшення звикання до протезів; збільшення мобільності, сили і витривалості; стимулювання здоров'я та продуктивні взаємовідносини; подолання депресії і шизофренії; неврологічної дисфункції, включаючи пухлини мозку, склероз; допомога в підтримці та розвитку витривалості, застосовуючи техніки консервації енергії і спрощення роботи; пошук ресурсів в соціальному оточенні.

Терапія самовиховання - це власна діяльність суб'єкта, спрямована на самопізнання, самоаналіз і самооцінку. Самовиховання - це активний процес формування людиною себе як особистості у відповідності з поставленою метою на основі соціально обумовлених уявлень про ідеал власного «Я». Метод самовиховання найбільш успішний, якщо застосовувати його на базі аутогенним треніровки¹.

У технологічному аспекті метод самовиховання включає такі прийоми:

- самовивчення, самооцінка; переоцінка власної особистості; самоаналіз, переоцінка минулого, виявлення індивідуальних психологічних бар'єрів»;
- створення бажаного образу «Я»; формування індивідуальних формул наміри; використання прийомів самоубеждень, самопоощрення і самонавіювання;
- сюжетна сенсорна репродукція поведінки «Я-образу» в різних ситуаціях діяльності та спілкування; «накладення» стереотипів «Я-образу» на реальну поведінку в процесі повсякденного життя і діяльності.

При цьому фахівець соціальної роботи буде виконувати ролі наставника, соціального супроводжувачого, персонального асистента

вчителя соціальних умінь, провідника змін, відповідального за ведення випадку.

Основним суб'єктом цього виду соціальної терапії є сам індивід. Завдання фахівців полягає в тому, щоб навчити людину вищевказаних прийомів діяльності, здійснювати функції контролю процесу самовиховання з метою недопущення небажаних або необоротних змін особистості і організувати закріплення досвіду.

Дослідження показують, що вже через місяць систематичного застосування методу самовиховання відзначаються позитивні зміни в особистості клієнтів. Відбувається трансформація таких глибоко індивідуальних особливостей, як міміка, мова, хода, стиль спілкування, керівництва і т. д. Наприклад, вихованці ЦСР «Відродження» після закінчення програми реабілітації займаються соціальною практикою: проводять зустрічі, бесіди в школах по профілактиці залежностей, розповідають про те, як вони впоралися з проблемою.

Тендерна терапія. Поділ людей на чоловіків і жінок визначає сприйняття відмінностей, характерних для психіки і поведінки людини. Ідея протилежності чоловічого і жіночого почав зустрічається в традиціях всіх цивілізацій. Сьогодні багато психологи ставлять під сумнів таке жорстке поділ людства на дві групи, вважаючи, що воно призводить до виникнення багатьох психологічних проблем.

Тендерна терапія спрямована на навчання чоловіків і жінок продуктивним стратегій і практик поведінки задля подолання традиційних тендерних стереотипів і вирішення виникаючих на їх основі конфліктів і проблем.

Терапія харчової поведінки. В останній чверті ХХ ст. ожиріння стало соціальною проблемою в країнах з високим рівнем економічного розвитку, в яких як мінімум 30% населення має надлишкову масу тіла.

З надмірною вагою чітко пов'язано багаторазове підвищення ризику та частоти розвитку багатьох захворювань. Ожиріння значимо зменшує тривалість життя в середньому на 3-5 років при невеликому надлишку ваги, до 15 років - при вираженому ожирінні.

Надмірна вага залишається актуальною, в тому числі і соціальною проблемою. Дослідження показують, що кожні зайві 10 кг ваги збільшують ризик неотримання нової роботи на 10%. Одна з причин такої ситуації полягає в тому, що більшість способів нормалізації ваги усувають наслідок, а не причину. Між тим

психологічні методи соціальної терапії мають цілком реальні і досить численні підходи і методи, які здатні допомогти людині позбутися від переїдання і зайвої ваги, оволодіти методами перетворення власної зовнішності, нормалізації харчової поведінки та формування нової поведінки.

Терапія харчової поведінки застосовується в різних установах (державних і приватних клініках, лікарнях та громадських центрах здоров'я) з пацієнтами, що страждають порушеннями харчової поведінки і елементарним (пов'язаним з переїданням) ожирінням.

3. Ігрова терапія у сфері соціальних послуг

Із стародавніх часів і до наших днів гра використовується людиною для розвитку творчості, фантазії, а значить для розвитку прогресу у всіх областях життя. Людині з дитинства властиво грати. Гра є природним способом виразу його думок і відчуттів. Стаючи дорослим, кожний з нас вибудовує відносини з оточуючими, вносячи в них який-небудь елемент свій власної дитячої гри, проявляючи свою індивідуальність і, таким чином, впливаючи на загальні соціальні відносини. Ігрові групи для дітей 6-9 років також необхідні для розвитку соціальних і комунікативних навиків у дітей, для навчання ігрової діяльності і для навчання соціально-культурним нормам в ігровій формі. Таким чином, ігрова терапія має довгу історію і існує в різноманітних формах. На даному етапі продовжують існувати і розвиватися різноманітні види активної і пасивної ігрової терапії.

Ігрова терапія як метод психологічної корекції і розвивальної роботи з дітьми вперше з'явилася в межах психоаналітичного підходу в психологічній практиці як альтернатива психоаналітичній роботі з дорослими. Термін «ігрова терапія» пов'язують з її засновниками М.Кляйн, А.Фрейд, Г.Гуг-Гельмут, які застосовували цей метод в роботі з дітьми.

Ідея застосування гри в якості корекційно-розвивального методу полягає в особливостях психічного розвитку дитини, для якої провідною діяльністю виступає саме гра. Гра для дитини виступає як інтеріоризація соціального досвіду, так і репрезентація внутрішнього світу дитини, її емоційної і погребової сфери. Гра має великий потенціал щодо гармонізації соціальних стосунків дитини, відреагування негативних емоцій і встановлення контакту з близьким оточенням, сприяє подальшій соціалізації дитини.

Започаткувавшись в психологічній практиці, ігрова терапія знайшла своє застосування в педагогіці і соціальній роботі. Практична соціальна робота на сьогодні має в своєму розпорядженні великий арсенал ігрових методик, спрямованих на різні проблемні зони дітей і різні категорії дітей. Поруч з традиційними методиками ігрової терапії застосовуються методи арт-терапії, психодрами та інші. Ігрова терапія має багато окремих напрямків, які залежать як від теоретико-методологічного підходу, так і від основних засобів, які застосовуються в практиці (пісочна терапія, мініатюра, малюнкові методи, іграшкова терапія і багато інших). Сьогодні ігрова терапія застосовується в соціальній роботі як метод роботи з дітьми інвалідами, дітьми, які стали жертвами насильства (в тому числі сексуального), з дітьми з проявами дезадаптивної поведінки, асоціальної і девіантної поведінки.

В соціальній роботі з дітьми (особливо молодшого і молодшого шкільного віку) ігрова терапія є одним з головних методів втручання, корекції і розвивальної роботи, тому дослідження особливостей використання ігрової терапії в соціальній роботі з дітьми має теоретичне і практичне значення.

Виходячи з гуманістичного підходу, мета ігрової терапії полягає у створенні або відновленні значущих відносин між дитиною і дорослим з метою оптимізації особистісного зростання і розвитку. Гра як діяльність, вільна від примушення, підпорядкування, страху і залежності дитини від світу дорослих, і є єдиним місцем, де дитина має можливість вільного безперешкодного самовираження, дослідження і вивчення власних відчуттів і переживань. Гра дозволяє дитині звільнитися від емоційної напруженості і фрустрацій, обумовлених антагонізмом реальних життєвих стосунків між дитиною і дорослим. Даний підхід найбільш поширений в соціальній роботі з дітьми шкільного віку.

Інший підхід представлений ігровою терапією відреагування Д.Леві, центральним моментом якого виступає відтворення травматичної події, що дозволяє дитині звільнитися від болю і напруги, викликаних цією подією.

В ігровій кімнаті можливі **три форми ігрової активності:**

– звільнення агресивної поведінки: дитина кидає предмети, висаджує повітряні кулі або проявляє форми інфантильної поведінки (наприклад, смочке соску);

– звільнення відчуттів стандартизованих ситуацій, стимулює відчуття ревностів до сиблінгу, прикладаючи ляльку до грудей матері;

– звільнення відчуттів шляхом відтворення в грі специфічного стресового досвіду з життя дитини.

В ігровій терапії побудови стосунків Д.Тафти і Ф.Аллена основна увага приділяється лікувальній силі емоційних стосунків між терапевтом (психологом, соціальним працівником) і клієнтом. Мета полягає в тому, щоб допомогти дитині затвердити своє «Я», відчуття власної цінності. Дитина, як і всяка особа, унікальна, самоцінна і володіє внутрішніми джерелами саморозвитку. В рамках даного підходу підлягають корекції порушення зростання «Я»; самонеадекватність; сумнів і невпевненість в можливості власного особового зростання і обумовлені ними тривожність і ворожість дитини до оточення.

Під час проведення соціальним працівником ігрової терапії треба враховувати основні функції і правила процесу ігрової терапії. Так, А.Захаров в організації терапевтичного процесу Захаров виділяє діагностичну, терапевтичну і повчальну функції гри.

1. Діагностична функція полягає в уточненні особливостей характеру дитини і міжособистісних стосунків. Спостереження за грою дозволяє отримати додаткову інформацію. У грі дитина на сенсомоторному рівні демонструє те, що вона колись переживала. Діти більш повно і безпосередньо виражають себе в спонтанній, ініційованій ними самими грі, ніж в словах.

2. Терапевтична функція гри полягає в наданні дитині емоційного і моторного самовираження, відреагування напруги, страхів і фантазій. В процесі гри зміцнюються і розвиваються психічні процеси, підвищується фрустраційна толерантність і створюються адекватні форми психічного реагування.

3. Повчальна функція гри полягає в перебудові відносин, розширенні діапазону спілкування і життєвого кругозору, реадптації і соціалізації.

Процес ігрової психотерапії складається з чотирьох взаємопов'язаних етапів: об'єднання дітей в групу, розповідей, гри, обговорень. За роллю ігротерапевта можна виділити директивну і недирективну ігрову терапію.

Директивна ігрова терапія припускає виконання ігротерапевтом функцій інтерпретації і трансляції дитині символічного значення дитячої гри, активну участь дорослого в грі

дитини з метою актуалізації в символічній ігровій формі несвідомих пригнічених тенденцій і їх програвання у напрямку соціально прийнятних стандартів і норм. Дитині пропонується декілька можливих варіантів вирішення проблеми. В результаті гри відбувається усвідомлення дитиною себе і своїх конфліктів.

Недирективна ігрова терапія спрямована на вільну гру як засіб самовираження дитини, що дозволяє одночасно успішно вирішити три важливих корекційних завдання: розширення репертуару самовираження дитини; досягнення емоційної стійкості і саморегуляції; корекція стосунків в системі «дитина – дорослий». На передній план виходять ідеї корекції особи дитини шляхом формування адекватної системи стосунків між дитиною і дорослим, дитиною і однолітком, системи конгруентної комунікації. Метою стає потреба допомогти дитині усвідомити саму себе, свою гідність і недоліки, труднощі і успіхи. Існують наступні принципи такої ігротерапії: дружні стосунки з дитиною; безумовне прийняття дитини такою, якою вона є; відкритість і розкритість дитини; розуміння почуттів дитини; терапевт – дзеркало, в якому дитина бачить самого себе.

Основні функції соціальних працівників в недирективній ігровій терапії:

1) організація емпатійного спілкування, в якому соціальний працівник створює атмосферу ухвалення дитини, емоційне співпереживання йому і комунікація цього відношення дитині;

2) забезпечення переживання дитиною відчуття власної гідності і самоповаги;

3) встановлення обмежень в грі.

Дитина в процесі ігротерапії набуває важливого досвіду афектної сублимації в соціально прийнятних формах по символічних каналах. Таким чином, введення обмежень в гру дитини складає важливу умову досягнення кінцевого корекційного ефекту. У зв'язку з цим велика роль в ігротерапії належить техніці формулювання заборон і обмежень в грі.

Ігротерапія використовується як в індивідуальній, так і в груповій формі. Головним критерієм переваги групової ігротерапії є наявність у дитини соціальної потреби в спілкуванні, яка формується на ранній стадії дитячого розвитку. Висновок про наявність у дитини соціальної потреби, яка вирішальним чином визначає успіх проведення групової терапії, виноситься на підставі аналізу історії кожного випадку.

Групова ігрова терапія – це психологічний і соціальний процес, в якому діти природним чином взаємодіють один з одним, набувають нових знань не тільки про інших дітей, але і про себе.

Групова ігрова терапія покликана: допомогти дитині усвідомити своє реальне «Я», підвищити її самооцінку і розвинути потенційні можливості, відреагувати внутрішні конфлікти, страхи, агресивні тенденції, зменшити неспокій і відчуття провини.

До структурованих ігор відносяться ігри в сім'ю (людей і тварин), агресивні, з маріонетками (ляльковий театр), будівельні, такі, що виражають конструктивні і деструктивні наміри. Структурований матеріал провокує вираз агресії (вогнепальна, холодна зброя), прямий вираз бажань (людські фігури), а також комунікативних дій (ігри в телефон, телеграф, потяги, машини). Передбачається, що вік дітей від 4 до 12 років є оптимальним для застосування цього методу.

До неструктурованих ігор відносяться рухові ігри і вправи (стрибання, лазіння), ігри з водою, піском, глиною, група ігор, що належать до фонду арт-терапії (малювання пальцями, кистю, пастеллю, кольоровими олівцями).

До неструктурованого матеріалу відносяться вода, пісок, глина, пластилін, з його допомогою дитина може побічно висловлювати свої бажання. Цей матеріал сприяє також розвитку сублимації. Зокрема, заняття з неструктурованим матеріалом особливо важливі на ранніх фазах ігрової терапії, коли відчуття дитини ще не виділені і не усвідомлені нею. Зокрема, ігри з водою, фарбами, глиною дають можливість виразити свої відчуття в не напрямленій формі і випробувати відчуття досягнення.

Вимоги до соціального працівника, який проводить ігрову терапію з дітьми:

- бути об'єктивним, щоб дозволити дитині бути самостійною особистістю;
- бути гнучким, щоб прийняти будь-які несподіванки і адаптуватися до них;
- охоче сприймати все нове;
- визнавати досвід дитини безумовною цінністю;
- не оцінювати дитини, бути відкритим, а не замкнутим;
- уміти відключатися від світу власної реальності і вжитися в реальність дитини;

➤ ніколи не згадувати про минулі сеанси, оскільки дитина знаходиться вже в іншому часовому інтервалі, природність, теплі відносини, турбота, ухвалення і сенситивне розуміння дитини.

Практичний блок

1. Картка для самоперевірки рівня засвоєння понятійно-категоріального апарату блоку

Соціальна терапія в роботі соціального працівника – це...
До критеріїв вирішення соціальних проблем клієнта належать...
Методи соціальної терапії:
Використання адміністративних методів соціальної терапії передбачає...
Індивідуальна соціальна терапія характеризується...
Сутність гри як корекційно-розвивального методу передбачає...
Вимоги, які ставлять до соціального працівника, який використовує метод ігрової соціальної терапії:

2. Завдання для контролю та самоконтролю рівня засвоєння знань з тематичного блоку

1. Які стратегічні напрямки розвитку сфери соціальних послуг передбачає реалізація функцій соціальної терапії і якими чинниками це обумовлено?

2. Потрактуйте сутність такого критерію вирішення соціальних проблем клієнта як «перетворення системи ціннісних орієнтації й інтересів суб'єкта». Наведіть приклад розв'язання конкретної проблеми клієнта соціальним працівником, в результаті чого відбувається зміна ставлення клієнта до існуючих соціальних цінностей (або однієї з цінностей).

3. Визначте та обґрунтуйте професійні компетентності та особистісні якості майбутніх соціальних працівників, здатних до соціальної терапії.

4. Чому в рамках терапевтичного процесу соціальний працівник є одночасно експертом і емоційно близькою людиною? Який між ними формується «зв'язок», система міжособистісних взаємовідносин?

5. Означте особливості використання мережевої терапії у процесі відновлення відносин між індивідом і його соціальним

оточенням, соціумом. Як аналізувати, ревізувати та оптимізувати систему соціальних зв'язків людини, мережу її соціальних контактів у разі її конфліктних взаємовідносин та депресивних наслідків? Як перетворити соціальні контакти з проблеми на ресурс, використовуючи методи соціальної терапії?

6. Охарактеризуйте особливості застосування ігрової терапії в соціальній роботі з дітьми інвалідами, дітьми, які стали жертвами насильства (в тому числі сексуального), з дітьми з проявами дезадаптивної поведінки, асоціальної і девіантної поведінки.

7. Визначте та проаналізуйте найбільш типові проблеми використання методів соціальної терапії у роботі соціального працівника.

Завдання 1. Визначте комплекс характеристик та особливостей роботи соціального працівника з бездомними. Змодельуйте можливий комплекс використання методів соціального впливу та соціальної допомоги. Розробіть модель використання одного з методів соціальної терапії, який допоможе не лише мотивувати їх покинути вулицю, але і запропонувати економічну підтримку: знайти роботу, виступити посередником, відповідальним за випадок, і провідником соціальних змін. Визначте проблеми, з якими може стикнутися соціальний працівник у процесі надання цієї соціальної послуги.

Завдання 2. Проаналізуйте сутність проблеми надмірної ваги, ожиріння як соціальної. Визначте комплекс соціальних проблем, які можуть стати результатом цієї фізичної недуги. Чому стверджують, що кожні зайві 10 кг ваги збільшують ризик неотримання нової роботи на 10%.

Проаналізуйте конкретну ситуацію соціального дискомфорту людини у зв'язку з проблемами надмірної ваги (приклад свого знайомого, з літератури тощо), визначте причини, що до неї призвели.

Розробіть комплекс методів соціальної терапії, які можуть бути дієвими у даній конкретній ситуації, обґрунтуйте свій вибір. Опишіть один з них за змістовими та процесуальними параметрами.

Розробіть комплекс критеріїв, за якими будете оцінювати ефективність процесу.

Завдання 3. Назвіть найбільш типові випадки сімейного насилля по відношенню до дітей. Виберіть один з них та

охарактеризуйте у його контексті конкретну ситуацію (бажано з власного досвіду чи досвіду близьких, знайомих людей).

Підберіть метод ігрової терапії, який, на вашу думку, сприятиме вирішенню проблеми. Проаналізуйте її сценарій, внесіть корективи.

Сформууйте комплекс методичних рекомендацій щодо проведення гри, орієнтованої на: а) сприяння осмисленню та нівелюванню агресивної поведінки як спонтанної реакції на ситуації насилля; б) звільнення відчуттів стандартизованих ситуацій; в) звільнення негативних, депресивних, відчуттів шляхом відтворення в грі специфічного стресового досвіду з життя дитини.

Апробуйте цей метод ігрової терапії в групі, узагальніть висновки, зроблені у процесі підготовки до гри та її безпосереднього проведення, моделюючи ситуацію професійної діяльності соціального працівника та клієнта/групи клієнтів.

СПИСОК РЕКОМЕНДОВАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ

1. Антонюк Л. А., Поручник А. М., Савчук В. С. Інновації: теорія, механізм розробки та комерціалізації. Київ : КНЕУ, 2003. 394 с.
2. Архангельська Н. П., Бабарика С. П., Беляєва С. Я. Підготовка волонтерів до роботи у службі «Телефон Довіри» : [метод. посіб.]. Київ : ДЦССМ, 2003. 116 с.
3. Базовый курс медиации: рефлексивные заметки / под общ. ред. С. В. Лобода. Минск : Медисонт, 2011. 316 с.
4. Басов Н. В. Инновация как фактор социальной самоорганизации. *Журн. социологии и социальной антропологии*. 2008. Т. XI, №4. С. 185–203.
5. Бойко-Бойчук Л. В. Поняття «соціальна інновація»: типи визначень, приклади застосування. *Наука та інновації*. 2009. № 3. С. 94–99.
6. Болотіна Н. Б. Соціальне законодавство України: гендерна експертиза. Київ : Логос, 2001. 82 с.
7. Бондаренко З. П., Журавель Т. В., Лях Т. Л., Сергеева К. В., Спіріна Т. П., Тимошенко Н. Є. Менеджмент волонтерських груп від А до Я : навч.-метод. посіб. / за ред. Т. Л. Лях. Київ : ТОВ «ВПК «ОСНОВА», 2013. 288 с.
8. Бондарчук Л. В., Дума Л. П., Кабаченко Н. В., Клос, Л. Є., Ковалишин, І. М. Інноваційні моделі соціальних послуг : проекти Українського фонду соціальних інвестицій. Т. 3 / за ред. Н. М. Шкуратової. Київ : ТОВ «ЛЛЛ», 2007. 320 с.
9. Брижоватий Т. В., Довбня В. С., Дума Л. П., Кукурудза А. В., Майорова Н. В. Інноваційні моделі соціальних послуг : проекти Українського фонду соціальних інвестицій / за ред. Н. В. Кабаченко. Київ : ВПОЛ, 2006. 320 с.
10. Брижоватий Т. В.; Дума Л. П.; Савченко О. О.; Федосєєв В. А., Маріякін С. В. Інноваційні моделі соціальних послуг : проекти Українського фонду соціальних інвестицій. Т. 2. / за ред. Н. М. Шкуратової. Київ : ТОВ «ЛЛЛ», 2007. 159 с.
11. Буркова Л. В. Соціономічні професії: підготовка спеціалістів у вищих навчальних закладах (теоретико-методологічний аспект) : монографія. Київ : ВІКНУ, 2010. 210 с.
12. Бэрок Буш Р., Фолджер Дж. Что может медиация. Трансформативный подход к конфликту: пер. с англ. Киев : Изд. Захаренко В. А., 2007. 264 с.

13. Вайнола Р. Х. Технології соціально-педагогічної роботи : курс лекцій [для вищ. навч. закл.]. Київ : КМПУ ім. Б. Д. Грінченка, 2008. 152 с.
14. Вінніков О. Ю., Красносільська А. О., Лациба М. В. Показники розвитку громадянського суспільства в Україні. Київ : Агентство “Україна”, 2012. 80 с.
15. Дичківська І. М. Інноваційні педагогічні технології : навч. посіб. Київ : Академвидав, 2004. 340 с.
16. Конфліктологічна експертиза: теорія і методика / за ред. А. М. Гірника. Київ, 2006. 166 с.
17. Котловий С. Діяльність соціального педагога з медіаторами як посередниками у розв’язанні конфліктів. *Молодь і ринок*. 2015. №1 (120). С. 15–25.
18. Кто такие менторы и зачем они нужны? Киев, 2015. URL : <http://www.lookatme.ru/mag/how-to/inspiration-howitworks/213055-faq-mentors> (дата звернення 18.09.2020).
19. Кузьмин А. Мониторинг и оценка социальных программ. Москва, 2003. URL: [www. processconsulting](http://www.processconsulting) (дата звернення 18.09.2020).
20. Кучко Е. Е. Социальные инновации: подходы к определению и классификации. *Вісн. Харків. нац. ун-ту імені В. Н. Каразіна*. 2011. № 941. С. 27–33.
21. Литвак Б. Г. Экспертные оценки и принятие решений : учеб. пособие. Москва : Патент, 1996. 271 с.
22. Лукашевич М. П., Семігіна Т. В. Соціальна робота (теорія і практика). Київ : Каравела, 2009. 368 с.
23. Лях Т. Л., Спіріна Т. П. Медіація як соціальна технологія посередництва у конфліктних ситуаціях. *Вісн. Луган. нац. ун-ту імені Тараса Шевченка: Сер. Пед. науки*. 2015. № 2 (291), ч. 1. С. 37–47.
24. Медична та соціальна реабілітація / за заг. ред. І. Р. Мисули, Л. О. Вакуленко. Тернопіль : Укрмедкнига , 2005. 402 с.
25. Ментор. URL : <http://www.mentor.prom.ua> (дата звернення 18.09.2020).
26. Опалюк Т. Л. Інтерактивні методи як чинник формування освітнього середовища в системі професійної підготовки соціальних працівників. *Український педагогічний журнал*. 2020. № 1. С.80–86.
27. Опалюк Т. Л. Кейс-метод у системі компетентнісної, особистісно зорієнтованої професійної підготовки соціального працівника. *Науковий часопис НПУ ім. М. П. Драгоманова. Сер. 5*.

Педагогічні науки: реалії та перспективи. Київ, 2019. Вип. 72, т. 2. С. 87–92.

28. Опалюк Т. Л. Морально-ціннісні пріоритети професійного розвитку соціального працівника. *Актуальні питання гуманітарних наук*. Дрогобич, 2020. Вип. 27, т. 6. С. 126–129.

29. Опалюк Т. Л. Правдивість як системотвірна особистісна якість соціального працівника, соціального педагога. *Вісник Національного авіаційного університету*. Сер.: Педагогіка. Психологія. 2020. Вип. 16. С. 109–116

30. Опалюк Т. Л. Професійна компетентність майбутнього соціального працівника: особливості структурної організації. *Збірник наукових праць Кам'янець-Подільського національного університету імені Івана Огієнка*. Сер. : соціально-педагогічна. Кам'янець-Подільський, 2020. Вип. XXXIV. С. 174–184.

31. Опалюк Т. Л. Супервізорство як чинник неперервності професійної освіти соціального працівника. *Інноваційна педагогіка*. 2020. Вип. 21, т. 3. С. 193–196.

32. Опалюк Т. Л. Суть та особливості розвитку аналітико-узагальнюючої діяльності соціального працівника. *Мистецька освіта: зміст, технології, менеджмент*. Сер.: Педагогічні науки. Київ, 2020. Вип. 15. С. 130–147.

33. Освітні технології / за ред. О. М. Пехоти. Київ : А.К.С., 2002. 256 с.

34. Павленко І. А., Гончарова Н. П., Швиданенко Г. О. Економіка та організація інноваційної діяльності. URL : <http://studentam.kiev.ua/content/view/697/93/> (дата звернення 18.09.2020).

35. Позбавлення батьківських прав: проведення соціальної експертизи в судах: посібник / за ред. Семигіної Т. В. Київ : Четверта хвиля, 2006. 140с.

36. Програма менторської підтримки : метод. реком. по внедренню в Україні. Київ : Междунар. Альянс по ВІС/СПІД, 2011. 321 с.

37. Романов П. В., Ярская-Смирнова Е. Р. Методы прикладных социальных исследований : учеб. пособие. Москва : ООО «Вариант», ЦСПГИ, ООО «НортМедиа», 2008. 215 с.

38. Семигіна Т. В. Методичні матеріали до теми «Соціальні інновації». Київ, 1999. 14 с.

39. Семигіна Т. В. Словник із соціальної політики. Київ : Видавн. дім «Києво-Могилянська академія», 2005. 253 с.

40. Семигіна Т. В., Покладова, В. В., Грига, Т. М., Брижовата, О. С., Савчук, О. М. Інновації у соціальних службах : навч.-метод. посіб. Київ : Пульсари, 2002. 168 с.
41. Словник-довідник для соціальних педагогів та соціальних працівників / за заг. ред. А. Й. Капської, І. М. Пінчук, С. В. Толстоухової. Київ, 2000. 260 с.
42. Социальная экспертиза : учеб. пособие / авт. кол. : Т. В. Власова, М. Д. Сущинская. СПб. : Изд-во СПбГУЭФ, 2009. 152 с.
43. Соціальна педагогіка: мала енциклопедія / за заг.ред. І. Д. Зверєвої. Київ : Центр учбової літ., 2008. 336 с.
44. Соціальна сфера: реальність і контури майбутнього. URL : www.vlc.net.ua/PUBLIK/Mono58.htm (дата звернення 18.09.2020).
45. Соціальні технології: актуальні проблеми теорії та практики / [упоряд.: С. Л. Катаєв, В. І. Подшивалкіна, Ю. І. Яковенко]. Київ : ДАКККіМ, 2002. Вип. 11. 234 с.
46. Спіріна Т. П. Програма менторської підтримки вразливих груп населення. *Вісник Луганського національного університету імені Тараса Шевченка*. Луганськ, 2014. № 3. С. 57–67.
47. Стадник В. В., Йохна М. А. Інноваційний менеджмент : навч. посіб. Київ : Академвидав, 2006. 464 с.
48. Технологии социальной работы в различных сферах жизнедеятельности: [учеб. пособие] / под ред. П. Д. Павленка. 2-е изд., перераб. и доп. Москва : Дашков и К, 2006. 596 с.
49. Технологии социальной работы: учебник / под ред. Е. И. Холостовой. Москва : ИНФРА-М, 2001. 400 с.
50. Тренинговое руководство по подготовке сотрудников и Волонтеров проекта «Программа менторской поддержки». Киев: МБФ «Международный Альянс по ВИЧ/СПИД в Украине», 2013. 100 с.
51. Тюптя Л. Т., Іванова І. Б. Соціальна робота (теорія і практика) : навч. посіб. Київ : Університет «Україна», 2004 . 408 с.
52. Тюптя Л. Т., Іванова І. Б. Соціальна робота : теорія і практика : навч. посіб. Київ : Знання , 2008. 574 с.
53. Федорак Я. Яку користь може принести вам наставник чи ментор. URL : [//http://www.management.com.ua](http://www.management.com.ua) (дата звернення 18.09.2020).
54. Федулова Л. І. Соціальні інновації в системі соціально економічних відносин. URL : www.nbuuv.gov.ua/portal/soc_gum/usoc/2008_3/60-74.pdf (дата звернення 18.09.2020).

55. Фурман А. В. Соціально-психологічна експертиза модульно-розвивальних занять у школі. Київ : “Правда Ярославичів”, 1999. 56 с.
56. Шакурова М. В. Методика и технология работы социального педагога : учеб. пособие для студ. высш. пед. учеб. заведений. Москва : Академия , 2002. 272 с.
57. Шахрай В. М. Технології соціальної роботи : навч. посіб. Київ : ЦУЛ , 2006. 462 с.
58. Шкільна служба порозуміння: впровадження медіації у загальноосвітніх навчальних закладах чернівецької області : програма та навч.-метод. комплект матеріалів проекту / уклад.: Романовська Д.Д., Білик Н.М. Чернівці, 2014. 113 с.
59. Ядов В. А. Стратегия социологического исследования. Описание, объяснение, понимание социальной реальности. Москва : Омега-Л, 2007. 567 с.

Навчальний посібник

Опалюк Т. Л.

СУЧАСНІ СТРАТЕГІЇ НАДАННЯ СОЦІАЛЬНИХ ПОСЛУГ

Навчально-методичний посібник

Підписано до друку 12.10.2020 р. Формат 60x84/16
Папір офсетний. Гарнітура Times New Roman. Друк офсетний
Ум. друк. арк. 6,86. Тираж 90. Зам. 013

Видавець Ковальчук О.В.
32315, Хмельницька обл., м. Кам'янець-Подільський,
вул. Васильєва, 13, корп. А, 37.
Свідоцтво суб'єкта видавничої справи ДК № 7057 від 25.05.2020 р.