

**МЕЛІТОПОЛЬСЬКИЙ ДЕРЖАВНИЙ ПЕДАГОГІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ**  
**ІМЕНІ БОГДАНА ХМЕЛЬНИЦЬКОГО**

Навчально-науковий інститут соціально-педагогічної та мистецької освіти  
Кафедра соціальної роботи, соціальної педагогіки та дошкільної освіти

**Л. Є. Єрьоміна**

**Практикум з соціальної роботи**

**(Частина I)**

Навчальний посібник

**Мелітополь – 2017**

УДК 364.4 (0765)  
ББК 60.55 я 73  
Е 70

Рекомендовано до друку Вченою радою Мелітопольського державного педагогічного університету імені Богдана Хмельницького  
(протокол № 4 від 09.11.16 року)

**Рецензенти:** М. В. Роганова – доктор педагогічних наук, професор Харківської гуманітарно-педагогічної академії  
Т. О. Логвиненко – кандидат педагогічних наук, професор Дрогобицького державного педагогічного університету імені Івана Франка

Е 70 Єр'оміна Л.Є.  
Практикум з соціальної роботи. Част. I : навч. посіб. для студ. вищ. навч. закладів / Л. Є. Єр'оміна; за заг.ред. О. В. Федорової. – Мелітополь : ФОП Однорог Т.В., 2017. – 140 с.

**ISBN**

У посібнику висвітлено основні теми дисципліни «Практикум з соціальної роботи» (Частина I). Мета навчального посібника – розширити, поглибити знання щодо специфіки соціальної роботи у практичній діяльності. Запропоновані теми практичних занять допоможуть студентам опанувати основні питання з даної дисципліни.

Навчальний посібник укладено з урахуванням специфіки кредитно-модульної системи організації навчального процесу та модульно-рейтингової системи навчання. Видання адресовано студентам I, II року підготовки, які здобувають освіту за фахом Соціальна робота.

ISBN

© Єр'оміна Л.Є., 2017

## ЗМІСТ

ПЕРЕДМОВА .....	5
<b>Модуль 1. Практичний аспект здійснення соціальної роботи</b>	
1.1 Соціальна робота як практична діяльність: базові поняття .....	7
1.2 Моральні якості та етикет соціального працівника.....	14
1.3 Актуальність методичного інструментарію соціального працівника .....	22
1.4 Особливості надання спектру соціальних послуг у сільській та міській місцевості .....	32
<b>Модуль 2. Методи пізнання у соціальній роботі</b>	
2.1 Соціальне моделювання і прогнозування у роботі соціального працівника .....	35
2.2 Соціальне проектування: концепції та класифікації .....	39
2.3 Індивідуальна робота у професійній діяльності соціального працівника.	45
2.4 Проведення тренінгів як різновид групової роботи соціального працівника .....	52
<b>Модуль 3. Соціальна діагностика та експертиза у професійній діяльності фахівців соціальної сфери</b>	
3.1 Соціальна діяльність на мікро-, мезо- та макrorівні.....	62
3.2 Профілактична робота та інтервенція у соціальній роботі.....	68
3.3 Соціальна робота ті її види.....	72
<b>Модуль 4. Технологія кейс-стаді у практичній підготовці майбутнього соціального працівника</b>	
4.1 Кейс-стаді: мета, завдання, призначення.....	76
4.2 Робота з кейсами: теоретично-практичний аспект .....	78
<b>Модуль 5. Соціальна робота в контексті соціальної політики</b>	
5.1 Загальні риси здійснення соціальної роботи.....	82
5.2 Соціальна робота у сфері зайнятості.....	88
5.3 Соціальна робота в закладах інтернатного типу.....	92

## **Модуль 6. (продовження) Соціальна робота в контексті соціальної політики**

6.1 Соціальна робота в системі освіти .....	99
6.2 Соціальна робота в системі охорони здоров'я .....	101
6.3 Соціальна робота на виробництві.....	106

## **Модуль 7. Професійні ризики та їх профілактика у соціальній роботі**

7.1 Соціально-посередницька діяльність: проблеми та перспективи .....	109
7.2 Професійні ризики у соціальній роботі.....	113
7.3 Психогігієна соціального працівника .....	117

## **Модуль 8. Практичні аспекти управління соціальною роботою**

8.1 Основи керівницької діяльності у соціальній роботі .....	120
8.2 Діловодство у соціальній роботі.....	123
8.3 Практикум з підвищення ефективності соціальної роботи .....	128
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ .....	133
ДОДАТКИ.....	

## ПЕРЕДМОВА

Сучасний стан соціально-економічного життя населення України характеризується підвищенням попиту працівників соціальної сфери. Розширення кола об'єднань та організацій соціального спрямування, що діють в межах реалізації державних програм, потребують професійної підготовки соціальних працівників. Соціальний працівник як фахівець має можливість інтегрувати у суспільство важливі знання, вміння і навички, а також – впливати на процес формування нових підходів для розв'язання соціальних проблем.

Навчальний посібник «Практикум з соціальної роботи» складено відповідно до освітньо-професійної програми підготовки соціального працівника, педагога соціального (Спеціальності 231 Соціальна робота (рівня вищої освіти – першого (бакалаврського)).

Провідною метою викладання дисципліни «Практикум з соціальної роботи» є практична підготовка майбутніх фахівців соціальної сфери до взаємодії з клієнтом (індивідуальної та групової), а також – формування компетентностей, що є необхідними для реалізації завдань соціальної роботи.

Предметом вивчення навчальної дисципліни є інструментальні основи здійснення соціальної роботи.

### **Компетентності, яких набувають здобувачі вищої освіти:**

*Інструментальні компетентності:*

- Базові загальні знання щодо практичної діяльності фахівця соціальної сфери;
- Здатність до планування соціальної роботи;
- Засвоєння практичних основ професії соціального працівника (фахівця соціальної сфери);
- Усне і письмове спілкування рідною мовою для обміну інформацією з представниками різних соціальних закладів, груп клієнтів тощо;
- Навички управління інформацією (уміння знаходити та аналізувати інформацію з різних джерел) для ефективності здійснення соціальної роботи;
- *Міжособистісні компетентності:*
- Здатність до критики та самокритики відповідно до професійного самовдосконалення;
- Вміння взаємодіяти (працювати в команді) з учасниками соціально-педагогічного та соціально-виховного процесу під час виконання професійних обов'язків;
- Здатність працювати в міждисциплінарній команді колег та клієнтів;
- Позитивне ставлення до несхожості та інших культур під час виконання професійних обов'язків;
- Дотримання етичних зобов'язань під час соціальної роботи;

- *Системні компетентності:*
- Здатність пристосовуватись до нових ситуацій під час організації соціальної роботи, благодійних акцій тощо;
- Прагнення до формування нових ідей (до креативності), а також розуміння культури та звичаїв інших країн для ефективності впровадження соціально-виховних заходів.

Посібник «Практикум з соціальної роботи» (Частина I) містить методичний матеріал, тренувальні вправи і рефлексивні завдання, завдяки чому майбутні фахівці матимуть змогу у достатній мірі оволодіти необхідними професійними компетентностями. По завершенні вивчення матеріалу кожного модуля студентам пропонується виконати завдання з реферування статті відповідної тематики. Посібник складається з восьми модулів, списку використаних джерел та додатків.

## МОДУЛЬ 1.

### ПРАКТИЧНИЙ АСПЕКТ ЗДІЙСНЕННЯ СОЦІАЛЬНОЇ РОБОТИ

#### Тема 1.1 Соціальна робота як практична діяльність: базові поняття

**Мета:** сформувати чітке уявлення про специфіку та послідовність здійснення соціальної роботи; виховувати професійні риси, почуття відповідальності, творче мислення щодо соціальної роботи

**Обладнання:** роздатковий матеріал, картки із завданнями, презентації фото та відеоматеріалів, підручники, таблиці.

**Питання до контролю попередніх занять, обговорення, самостійного вивчення та осмислення навчального матеріалу**

1. Як ви розумієте зміст поняття «соціальна робота»?
2. Визначте основні аспекти та специфіку соціальної роботи в Україні?
3. Які нагальні питання щодо практичної соціальної роботи, на Вашу думку, потребують термінового вирішення?

**Перелік питань теми:**

1. Соціальна робота та її напрями.
2. Характеристика стратегій соціальної роботи.
3. Принципи соціальної роботи.

#### «Професійні роздуми»

*Мета:* на основі власних відповідей визначити своє професійне кредо, розвинути прагнення до професійного самовдосконалення.

*Завдання:* проаналізувати свої вчинки, почуття та думки.

*Зверніть увагу,* з часом відповіді можуть змінюватися. Для більш детального аналізу – рекомендовано відповіді занотовувати.

1. Хто Я (якщо моя майбутня професія – соціальний працівник)?
- 

2. Який (а) Я (мої професійні потреби, інтереси і здібності; особистісні особливості (яскраво виражені якості особистості, позитивні і негативні риси характеру тощо)?

---

3. Яка ж моя місія на Землі, у суспільстві?
- 

4. Де Я (чому Я тут)?

- 3.1. Навчальний заклад – моя роль і стан; мої права, обов'язки, можливості.
- 

- 3.2. Соціальна робота як навчальний предмет. Перегляньте зміст посібника «Практикум з соціальної роботи» та вкажіть, які саме розділи цікаві для Вас?

---

- 3.3 Чи бачили Ви вже свій розклад на тиждень? Спробуйте створити карту переваг (навчальні дисципліни, що викликають особливий інтерес).

---

4. Соціальна робота як професійна діяльність. Моя майбутня професія.

4.1. Що мені в ній цікаво?

---

4.2. Що Вам подобається найбільше?

---

4. Надайте стислий образ Вашого професійного майбутнього: план, програма, карта-прогноз професійного руху (зростання).

---

6. Хто ті, інші, які поруч зі мною?

6.1. Я – людина, яка створює проблеми або здатний їх вирішувати, допомагаючи в цьому іншим? (підкресліть відповідну Вашій позиції частину речення)

7. Ступінь моєї толерантності (терпимості);

«да» (до кого виявляю толерантність? Або до яких явищ?)

---

не виявляю категорично (до кого ?, до чого?),

---

хочу (чого?), \_\_\_\_\_

люблю (кого? що?), \_\_\_\_\_

роблю (що?) \_\_\_\_\_

---

8. Життєвий шлях (стратегія) моєї особистості (життєвий сценарій, віра, надія, любов в моєму житті).

---

**Для розуміння важливості і цінності професії соціального фахівця  
рекомендовано використати тренінгову вправу «Я і всі»**

**Завдання вправи:**

Учасники тренінгу встають/сідають в коло разом з тренером. Тренер інструктує учасників і тут же демонструє приклад руху (наприклад, руки вгору-вниз, вгору-вниз). Потім тренер запускає розминку. Якщо учасники почали розмовляти, тренер припиняє розминку (в цей час швидше за все багато заплуталися в рухах, так як були неуважні до руху свого сусіда зліва). Тренер задає питання: «Хто заплутався? Що заважає виконувати вправу? Хто не заплутався? Що допомагає все виконувати точно?» тощо.

Учасники мають подивитися на свого сусіда з ліва. За його рухами потрібно уважно стежити і запам'ятовувати їх, а потім повторювати. Ведучий веде рахунок: «Раз... два... три...». На рахунок «Раз» кожен показує свій рух. На рахунок «Два» - учасники демонструють рух сусіда з ліва. На рахунок «Три» треба показати той рух, який до цього бачив в учасника, який стоїть після сусіда (з лівого боку). Ведучий рахує до 10 (якщо учасників 10).

**Рефлексія:** «Це була вправа на концентрацію уваги і на визначення пріоритетів. У роботі нам доводиться робити кілька справ одночасно. Це може знизити її ефективність. Ефективність нашої команди ми тільки що виміряли цією вправою. Таким чином, потрібно правильно, спостерігати за рухом свого лівого сусіда. Також, важливо правильно, слухати і робити той рух, що до цього побачили у сусіда. Все інше не важливо. Дивитися на інших



учасників, роздавати поради, намагатися виправити чужі помилки – все це веде до втрати загальної ефективності». Потім, кожен учасник вправи має зробити висновки, відповідно до професійної діяльності соціального працівника.

### **Хід роботи:**

#### **1. Соціальна робота та її напрями**

**Соціальна робота** – вид професійної діяльності, що спрямований на створення соціальних умов для поліпшення обставин життя окремої особистості, підвищення добробуту народу.

#### **Напрями соціальної роботи:**

**Соціальний захист** є однією з головних умов реалізації правового статусу особистості в державі, що містить наступні складові: комплексний аналіз рівня соціальних та економічних умов життя населення, організацію пенсійного забезпечення громадян; розробку заходів щодо матеріально-побутового обслуговування непрацездатних членів суспільства, створення адресної диференційованої системи підтримки на державному та благодійному рівнях, організацію та впровадження нових форм та видів натуральної, гуманітарної, технічної допомоги. Рівень соціального захисту залежить від ступеня економічного розвитку країни та її правової системи.

**Соціальна допомога** – це комплекс дій державних, громадських організацій, що спрямовані на підтримку осіб та соціальних груп, які перебувають у кризовій ситуації. Розрізняють такі види соціальної допомоги: матеріальну (фінансове забезпечення у випадку тимчасової чи постійної непрацездатності, безкоштовне забезпечення одягом, продуктами харчування та іншими речами; окремі виплати в системі соціального забезпечення); соціально-медичну (реалізація різних форм медичного обслуговування, гарантованих державою; благодійна діяльність недержавних органів; допомога, спрямована на реабілітацію інвалідів); психолого-педагогічну (виправлення психолого-педагогічних вад (коригування), виявлення та зміну поведінкових і діяльнісних моделей особистості, вироблення навичок самопомоги); консультативно-інформаційну та нормативно-правову допомогу.

**Соціальні послуги** – це також комплекс дій державних, громадських організацій, спрямованих на забезпечення та поліпшення умов життєдіяльності особистості чи окремих груп. За тривалістю дії соціальні послуги розподілено на: постійні (різновид соціального страхування; послуги, що гарантовані діяльністю соціальних служб, а також – спрямовані на вирішення соціальних, правових, культурних, психологічних та інших проблем); тимчасові (пов'язані з необхідністю задоволення особистості в отриманні інформації, консультації, організації дозвілля особистості в певний проміжок її життєдіяльності).

#### **2. Характеристика стратегій соціальної роботи**

Серед українських дослідників побутує думка, що до стратегій втручання вдаються у ситуаціях, за яких клієнт не погоджується або

неспроможний самостійно розв'язувати свої проблеми. Однак такий погляд не цілком відповідає суті соціальної роботи.

## Стратегії втручання у соціальній роботі

Пряме втручання	Комбіноване (проміжне) втручання	Втручання, що спрямоване на зміну системи
догляд; ведення випадку; консультування; навчання/ наставництво; зміна поведінки	фасилітація; вулична робота; активізація/ мобілізація; представництво і захист інтересів; консультування; допомога іншим фахівцям	планування; адміністрування; збирання даних та управління ними; оцінювання/ дослідження;

Під час здійснення соціальної роботи актуальними є наступні стратегії:

*Стратегії втручання* – спрямовані на зміну системи, в умовах яких відбувається взаємодія клієнтів (передбачають підтримку і вдосконалення системи соціального захисту, забезпечення ефективного і гуманного надання соціальних послуг). Діяльність соціальних працівників органічно пов'язана з аналізом політики і розвитком державної систем, а саме тому – фахівці вказаної сфери покликані ініціювати зміни у статутах соціальних служб і соціальній політиці (планування, адміністрування соціальних закладів, збирання даних і управління ними, оцінювання/дослідження).

### **Стратегії прямого втручання:**

Суть їх полягає у тому, щоб підвищувати здатність клієнта до подолання труднощів, розв'язання проблем, сприяти його розвитку (догляд, ведення випадку, соціально-психологічне консультування, навчання (наставництво), зміна поведінки).

*Догляд* – забезпечення соціальними працівниками підтримки тих, хто не може самостійно розв'язувати свої проблеми, задовольняти особистісні, передовсім базові (вітальні) потреби, не здатен до самообслуговування. Здійснюється у формі надомного соціального обслуговування і соціального обслуговування в резидентних (стаціонарних) закладах.

*Ведення випадку* як стратегія ґрунтується на застосуванні тих комплексних моделей соціальної роботи, що передбачають налагодження тривалих стосунків, корекцію становища клієнта через його розвиток і забезпечення доступу до ресурсів.

*Соціально-психологічне консультування.* Спирається на психологічні або комплексні моделі соціальної роботи і стосується різноманітних проблем клієнтів. Наприклад, соціальний працівник, допомагаючи сім'ям, у яких хтось із членів має проблеми психічного здоров'я, заохочує його співпрацю із сім'єю, допомагає усім, хто до неї причетний, справитися зі своїми почуттями, врегулювати сімейні стосунки, визначити стилі поведінки, посилити незалежність, підтримати баланс влади.

*Зміна поведінки* – може бути пов'язана з реалізацією профілактичних програм, програм раннього втручання (соціальний працівник починає працювати з дитиною, як тільки у неї виявлено певні проблеми) тощо.

*Роль тренера/вчителя навичок* можуть перебирати на себе як соціальні працівники, котрі допомагають конкретним людям чи групі людей, так і працівники у громаді. Ключовим моментом ролі вчителя соціальних умінь, яку можуть виконувати працівники у громаді, є заохочення індивідів до розвитку власних здібностей і навичок, набуття нових знань і умінь.

*Навчання/наставництво* у соціальній роботі спрямоване на набуття клієнтом практичних і соціальних навичок, поновлення втрачених або компенсування їх шляхом поновлення інших, запобігання втраті існуючих навичок внаслідок соціальної ізоляції і практичної залежності від інших (у взаємодії з розумово відсталими дітьми соціальний працівник, перебираючи на себе роль тренера/вчителя навичок, допомагає їм набутти і закріпити необхідні для щоденного життя практичні, соціальні навички: навички самообслуговування, самогігієни, самодогляду, прання, користування побутовими приладами, приготування їжі, використання транспорту, планування часу, поведінки в типових побутових ситуаціях, прийнятної міжперсональної поведінки під час спілкування, звернення за необхідності по допомогу до фахівця тощо).

### **Стратегії комбінованого (проміжного) втручання**

Такі стратегії мають на меті налагодження контактів між клієнтами і системами, з якими вони взаємодіють і які надають їм ресурси, послуги, можливості. До них належать: фасилітація, вулична робота, активізація/мобілізація, представництво і захист інтересів, консультування, допомога іншим фахівцям.

*Фасилітація* – надання фахівцями соціальної сфери допомоги групам у вираженні своєї потреби, ідентифікації (з'ясуванні) своїх проблем, розробленні і реалізації стратегії їх розв'язання. Соціальний працівник як фасилітатор допомагає об'єднаним у групи клієнтам виробити у собі здатність ефективно долати проблеми, розвинути навички лідерства і розуміння інших, зміцнити впевненість у собі.

*Допомога іншим фахівцям* – це стратегія, за якої соціальні працівники консультують не лише своїх кваліфікованих колег, а й представників інших професій (суддів і слідчих та ін.).

*Представництво і захист інтересів клієнтів* у якості стратегій поширені в індивідуальній соціальній роботі, передбачають цілеспрямовану діяльність щодо представництва прав та інтересів клієнта або групи громадян, участь у переговорах від їхнього імені, захист їхніх юридичних інтересів, в т. ч. в суді, якщо в цьому є необхідність. До них вдаються, якщо існуючі служби або інституції не зацікавлені у наданні послуг і вирішенні питань клієнта, демонструють негативне ставлення до нього.

*Активізація/мобілізація.* Має на меті залучення людей до дій щодо розв'язання соціальних проблем певної вразливої групи чи громади (соціальні дії та інші техніки, що найчастіше використовують під час роботи у громаді). Важливими складовими цієї стратегії є організація груп само- та взаємодопомоги, навчальних гуртків, освітніх товариств, які є ефективними засобами підвищення свідомості.

*Консультування* – це комбінована стратегія, що має на меті допомогти ефективніше надавати послуги клієнтові завдяки збагаченню, модифікації знань, навичок, ставлень, поведінки.

*Вулична робота* – тип соціальної роботи, що спрямований на встановлення контакту з клієнтами, які не є користувачами існуючих служб, послуг, з певних причин важкодоступні для соціальних служб, закладів системи охорони здоров'я. Вулична робота полягає в донесенні профілактичної інформації до потенційних клієнтів у місця, де вони збираються, проводять час. Найефективнішою її формою є робота за принципом «рівний — рівному» (залучення наставників одного віку і однакового походження для передавання просвітницьких послань цільовій групі).

### **Втручання, спрямоване на зміну системи:**

*Планування* є невід'ємною складовою всіх стратегій. Соціальні працівники, які виконують відповідальну функцію за даний вид діяльності, більшість свого робочого часу витрачають на дослідження, моніторинг, оцінювання програм діяльності. У невеликих соціальних службах до планування можуть бути залучені усі співробітники.

*Адміністрування соціальних закладів.* Здійснюється досвідченими керівниками, які аналізують ефективність, оперативність (своєчасність) надання послуг, контролюють працівників, надаючи їм професійну підтримку. Цю стратегію може використовувати кожен працівник, який відповідає за реалізацію конкретної соціальної програми.

*Збирання даних та управління ними* – це стратегія, що є необхідною для оптимального консультування клієнтів, представництва їхніх інтересів та використання інших стратегій втручання. Зміст: відстеження змін до законів і письмовій інтерпретації складних юридичних норм; підготовці інформаційних роздаткових матеріалів, що розкривали б права клієнтів на отримання послуг чи допомоги; веденні бази даних організацій, що можуть надавати послуги клієнтам; веденні інформаційної веб-сторінки.

*Оцінювання/ дослідження* – передбачає вивчення літератури за певною тематикою, оцінювання результатів здійсненого втручання, визначення якості соціальних програм, вивчення суспільних потреб у запровадженні конкретних соціальних послуг. Поширеною є практика, за якою соціальні працівники спеціалізуються на одній із стратегій (вуличній роботі, оцінюванні та дослідженнях тощо). Соціальний працівник також може застосовувати у своїй роботі різні стратегії, «переключатися» з одного типу на інший.

Наприклад, соціальний працівник, який відповідає за роботу зі студентами з обмеженими функціональними можливостями, може упродовж дня:

✓ відвідати гуртожиток, вивчити потрібні документи й зустрітися з проєктантом нової системи сигналізації в гуртожитку, де мешкають такі студенти (стратегія планування);

✓ переглянути результати опитування студентів стосовно взаємодії з викладачами під час занять і провести дискусію з новими викладачами щодо особливостей навчання студентів із обмеженими функціональними можливостями (фасилітація, сприяння роботі групи);

✓ обговорити зі студентом, у якого погіршився стан здоров'я, доцільність припинення навчання в університеті (соціально-психологічне консультування).

Попри те, що стратегії мають різне призначення, у межах кожної з них соціальним працівникам доводиться: збирати, зберігати та поширювати інформацію; вести переговори, укладати контракти (угоди), оцінювати проблеми; налагоджувати довірливі стосунки; відпрацьовувати і впроваджувати плани дій; оцінювати результати роботи. Послідовність цих етапів, залежно від обставин, може змінюватися, однак, зацікавлений у результативній діяльності соціальний працівник не зможе прогнозувати їх.

Соціальна робота є структурно складним феноменом, що реалізується на мікрорівні (індивідуальна робота), мезорівні (групова робота) і макрорівні (робота в громаді), що відповідає класифікації її методів за об'єктами соціальної роботи. На кожному рівні використовують відповідні моделі, методи, стратегії і техніки втручання. Іноді ці рівні називають формами соціальної роботи. Поділ соціальної роботи на індивідуальну, групову і роботу в громаді дає змогу зорієнтуватися, на якому рівні, з яким клієнтом вона здійснюється незалежно від ролей соціальних працівників і послуг, які вони надають.

### **3. Принципи соціальної роботи як практичної діяльності – вихідні положення теорії соціальної роботи, що відображають її прикладне значення.**

Принцип створення рівних можливостей	Надання соціальних послуг особистості незалежно від її віку, національності, походження, соціального статусу, сфери зайнятості, місця проживання, релігійної приналежності; створення таких соціальних умов життєдіяльності особистості, які відповідають її потребам і співвідносяться з умовами функціонування суспільства
Принцип поєднання допомоги із самодопомогою	Опора на позитивний потенціал особистості та її прагнення сприйняти соціальний вплив
Принцип гуманності	Пріоритет загальнолюдських цінностей, що передбачають погляд на людину в її взаємозв'язках з природою, суспільством, глобальними проблемами, що продиктовані особливостями та реаліями сучасності, загальнолюдською культурою, а також такими загальнолюдськими цінностями, що сягають корінням у родинне середовище і фундаментальні основи моральності; поєднання інтересів суспільства і потреб особистості в отриманні соціальних послуг
Принцип диференціації та індивідуалізації	Врахування рівнів фізичного, психічного, соціального, духовного, інтелектуального розвитку особистості, стимулювання її активності, розкриття творчої індивідуальності кожного
Принцип адаптації	Визначає особливості залучення різних категорій і цільових груп населення до соціально значущої діяльності з метою пристосування до соціального середовища і задоволення соціально значимих потреб, а

	також адаптація суспільства до особливих потреб окремих категорій громадян
Принцип інтеграції	Створення умов для включення особистості в діяльність різних сфер життя суспільства, її позитивної соціалізації, індивідуалізації, ідентифікації
Принцип узгодженості короткотривалих і довготривалих перспектив	Узгодженість короткотривалих і довготривалих перспектив соціалізації особистості, взаємодія заходів державної, недержавної та особистісної програми освітнього, культурного, психічного, фізичного розвитку
Принцип комплексного підходу	Використання широкого спектра прийомів і засобів розв'язання соціально-психологічних проблем, їх варіативності державними, громадськими, приватними установами та організаціями
Принцип етичності	Відображає характер діяльності, спрямований на коректну обробку інформації та збереження конфіденційності
Принцип партнерства і взаємної довіри	Основа продуктивної взаємодії в соціальному становленні дітей і молоді, різних вікових груп населення із державними і недержавними соціальними службами
Принцип поваги до особистості	Дотримання права на особистісну думку, створення умов для волевиявлення власної думки клієнта у процесі надання соціальних послуг
Принцип безкоштовності обслуговування чи кошовності послуг	Здійснюється відповідно до чинного законодавства

### Завдання для самостійної роботи:

1. За поданим матеріалом розробити 5 тестових питань та 5 суджень
2. Користуючись словниками та енциклопедією соціального фахівця, занотуйте зміст понять:

**Фахівець соціальної роботи –**

**Клієнт соціальної роботи –**

3. Підготуйте стислу доповідь та презентацію щодо однієї зі стратегій діяльності фахівця соціальної роботи.

4. Заповніть таблицю «Принципи соціальної роботи»:

Принципи	Сутність
Соціально-політичні	
Психолого-педагогічні	
Організаційні	
Специфічні принципи соціально-педагогічної діяльності	

### Тема 1.2 Моральні якості та етикет соціального працівника

**Мета:** дослідити специфіку саморозвитку фахівця соціальної роботи, а також визначити алгоритм набуття вмій самостійно оцінювати рівень власних знань та правильно сприймати критику.

**Обладнання:** мультимедійна техніка, картки із завданнями, підручники, маркери, фліпчарт

## **Питання до контролю попередніх занять, обговорення, самостійного вивчення та осмислення навчального матеріалу:**

1. Пригадайте, що таке соціальна робота?
2. Вкажіть типи стратегій втручання у соціальній роботі.

### **Перелік питань теми:**

1. Загальна характеристика поняття «етикет».
2. Етичні принципи спілкування соціального працівника.
3. Ситуації та формули етикету соціального працівника.

### **Хід роботи:**

#### **1. Загальна характеристика поняття «етикет»**

**Поняття «етикет»** (в перекладі з французької мови означає ярлик, етикетка) – це сукупність правил поведінки, що стосуються зовнішнього прояву ставлення до людей (поводження з оточуючими, форми поведінки та привітання, поведінка в громадських місцях, манери та одяг). У сучасному розумінні зазначений термін вперше був використаний на одному з прийомів короля Людовіка XIV, коли придворним та запрошеним були подані картки (етикетки) з переліком правил поведінки при дворі.

Сучасний етикет став простішим, практичним, демократичним та універсальним порівняно з етикетом попередніх століть.

У діяльності сучасного спеціаліста будь-якої сфери етикет відіграє важливу роль, сприяючи розвитку конструктивних, доброзичливих відношень з партнерами. Дотримання етикету сприяє створенню творчої атмосфери у трудовому колективі.

Відповідно діяльності у соціальній сфері – то під час спілкування та взаємовідношеннях з клієнтами, їх близькими, з колегами, представниками різних організацій, соціальний працівник є офіційною особою, яка виконує покладені на неї обов'язки та представляє свій заклад та державу, від імені яких він діє. Від того, наскільки зовнішній вигляд та поведінка, мова соціального працівника відповідають загальноприйнятим правилам етикету, залежить не тільки довіра до нього та ефективність роботи, але й загальна думка про соціальні служби та соціальну роботу.

Етикет не може визначати всі можливі ситуації. Сьогоднішній етикет вимагає не заучування правил та вимог, а творче їх використання стосовно конкретних ситуацій.

#### **2. Етичні принципи спілкування соціального працівника:**

1. Дотримання культури спілкування.
2. Позитивне ставлення до співрозмовника.
3. Уміння поважати та цінувати людей.
4. Визнання людської гідності.
5. Запобігання непотрібної критики та пошуку помилок.
6. Похвала, схвалення добрим словом, підтримка.
7. Заохочення співрозмовника говорити про те, що є для нього цікавим.
8. Принцип співчуття.
9. Уміння визначати психологічний тип співрозмовника та пристосовувати свою поведінку до цього типу.



10. Знання прийомів завоювання прихильності.

### 3. Ситуації та формули етикету соціального працівника

Схематично мовленнєву ситуація можна зобразити так: «хто – кому – чому – про що – де – коли». Етикетною вважається тільки та ситуація, для якої суттєвими є відмінності між мовцями (їхній вік, соціальний статус, стать тощо).

Різні мови світу виробили спеціальні (лексичні, морфологічні, синтаксичні) засоби вираження ввічливості, спеціальні етикетні мовленнєві формули: формули вітань і звертань, для підтримання контакту – формули вибачення, прохання, подяки тощо, для припинення контакту – формули прощання, побажання, тобто власне етикетні мовленнєві формули.

Мовленнєвий етикет, крім цих формул, включає ще й соціально-мовні символи етикетного рівня.

У європейському культурному ареалі виділяють **п'ять тональностей** спілкування: високу, нейтральну, звичайну, фамільярну (дружню), вульгарну.

За умовами і змістом мовленнєвої ситуації (або ситуації спілкування) розрізняють 15 різновидів мовленнєвого етикету: 1) вітання; 2) скарга; 3) звертання, привертання уваги; 4) втішання; 5) знайомство; 6) комплімент; 7) запрошення; 8) несхвалення; 9) прохання, порада, пропозиція; 10) поздоровлення; 11) погодження; 12) подяка; 13) вибачення; 14) прощання; 15) незгода, відмова.

Дякувати означає «висловлювати, виражати подяку, бути вдячним за щось»; бути вдячним – це відчувати «вдячність до кого-, чого-небудь; виражати вдячність». За народною мораллю, невдячність сприймалась як невихованість, черствість і завжди осуджувалась, недарма існує стійкий вираз «чорна невдячність», який означає: «зло замість вдячності за зроблене добро». Вважається, що дякування – одна з тих дій в житті людини, що можна виконати лише за допомогою мови, спеціально витворених для цього висловів.

Слід зазначити, що народним етикетом передбачаються **репліки-відповіді на подяку**, їх вибір залежить від того, за що дякується. Однак здебільшого поширена відповідь на подяку – *прошу і будь ласка*.

В умовах піднесеної тональності спілкування, в офіційних ситуаціях слова подяки можуть уживатися із дієслівною формою дозвольте: *дозвольте подякувати вам за...*

Формули подяки: Спасибі! Дякую! Прийміть мою найсердечнішу (найщирішу) подяку! Не знаю, як і дякувати вам (тобі)!

Вибачати – «просити вибачення, усвідомлюючи свою провину», вибачити ж – «виявляти поблажливість, прощати провину». Отже, ситуація вибачення – передусім усвідомлення своєї вини і намагання її спокутувати за допомогою спеціальних висловів. Вибачення завжди супроводжується проханням, навіть якщо виражене лише інтонаційно, без слів.

Найбільш уживаним і стилістично нейтральним є слово *вибачте* (*вибач, вибачай, вибачайте*), використовуване в ситуації невеликої провини:

У західних областях України поширені вибачальні вислови *перепрошую, за перепрошенням*, які є кальками з польських *пшепрашам* і за *пшепрошенням*.

Вислови вибачення: *Вибачте, пробачте, даруйте, прошу вибачення, я дуже жалкую, мені дуже шкода, прийміть мої вибачення, винуватий (-а), приношу свої вибачення, перепрошую, не гнівайтесь на мене, я не можу не вибачитись перед Вами; якщо можеш, вибач мені; не сердься на мене; вибач (-те), будь ласка; дозвольте просити вибачення, я не можу не просити у Вас пробачення...*

У цілому, щоб привернути до себе увагу особи, необхідно:

- ✓ спочатку звернутися до неї із словами вибачення (*прошу вибачення; перепрошую; будь ласка, пробачте; прошу пробачити*);
- ✓ коли особа виявить увагу поглядом, мімікою, реплікою, продовжити розмову (*Скажіть, будь ласка; Дозвольте запитати; Чи можна на хвилинку зайняти Вашу увагу?; Чи можна Вас запитати?; Чи дозволите на хвилинку відірвати Вас від справ?*);
- ✓ репліки – відповіді адресата: *Я Вас слухаю; Я до Ваших послуг; Чим можу Вам допомогти; Прошу;*
- ✓ якщо таких реплік не було чи вони мали відмовний характер (*даруйте, не можу Вам допомогти; на жаль (вибачте), я зайнятий*), потрібно перепросити і відійти.

Упродовж століть наш народ використовував дві основні форми **звертання**. *Добродію, добродійко* – специфічно українське шанобливо ввічливе звертання як до знайомого, так і до незнайомого. Звертання *добродію* (*добродійко*) вживалися самостійно і в поєднанні з етикетними означеннями: *шановний (-а), ласкавий (-а), високошановний (-а), вельмишановний (-а), високоповажний (-а)*, та з іменем по батькові.

Шанобливо ввічливі форми звертання *пане, пані, панове* поширилися в українській мові під впливом польської, цим і пояснюється те, що вживання їх переважає в західних областях України. Етикетні звертання *пане* (*пані, панове*) можуть уживатися самостійно або в поєднанні з іменем, прізвищем, назвою особи за фахом чи родом діяльності тощо.

Звертаючись до незнайомої людини, слід дотримувати такої послідовності стандартних фраз:

1. Вітання (*доброго ранку; добрий день/вечір*);
2. Вибачення і прохання (*вибачте, що затримую Вас; скажіть, будь ласка; будьте ласкаві, скажіть; чи не могли б Ви сказати*);
3. Подяка (*щиро (сердечно) дякую Вам за...; щиро вдячний за...*);
4. Вибачення (*пробачте, що затримав Вас; даруйте, що завдав Вам клопоту*);
5. Прощання (*до побачення; будьте здорові; усього Вас найкращого; хай щастить*).

Слід пам'ятати, що **звертання** і **вітання** є тими елементами мовного етикету, що передусім сигналізують про соціальні відношення, що встановлюються в рамках комунікативного акту. Тому головним чинником,

який впливає на вибір того чи іншого звертання, є соціальний статус комунікантів, ситуація спілкування.

Неважко помітити, що змістом вітань є **добрі побажання**. Фактично формули вітань є усіченими формами побажальних конструкцій: *(Я бажаю вам) доброго ранку! Доброго вечора! Доброї ночі!*

Про тісний зв'язок названих формул (вітань і побажань) свідчить і той факт, що **формули-побажання** становлять тісну діалогічну єдність із формулами-вітаннями. Так, досить часто у відповідь на привітання *Доброго ранку (дня), (вечора)!* Звучить *Доброго здоров'я!*

Етикетні одиниці, якими виражається вітання: *Добрий ранок! Доброго ранку! Добрий день! Доброго дня! Добридень! Добрий вечір! Здрастуйте! Здоров був! Здоровенькі були! Доброго здоров'я! Моє шанування! Вітаю Вас! Радий (-а) вітати Вас! Скільки літ, скільки зим! Яким вітром? Салют! Радий (рада) вас (тебе) бачити (вітати)!*

### **ПОРАДИ:**

1. Вітаючись, добирайте ту вітальну формулу, яка підходить для даної ситуації.
2. Вітаючись, привітно посміхайтесь. Дивіться людині у вічі.
3. Вітаючись, не тримайте руки в кишенях. Зніміть рукавички (у рукавичках може дозволити собі вітатися лише жінка).
4. Якщо ви молодший, вітайтеся першим.
5. Якщо ви кудись зайшли (до установи, до квартири чи хати), вітайтеся першим (першою).
6. Жінку має вітати чоловік (руку для вітання першою подає жінка).
7. Підлеглий має привітати свого керівника (а руку може подати першим керівник).
8. Незалежно від віку, статі, посади тощо першим (першою) вітається той (та), хто заходить до кімнати (кабінету).

**Знайомство** – встановлення контакту між людьми із повідомленням ними чи про них комунікативного мінімуму інформації, необхідної для спілкування. Такий інформаційний мінімум становить: ім'я чи ім'я і прізвище; ім'я і по батькові; всі три компоненти.

Залежно від ситуації спілкування та статусних ознак партнера можна назвати: фах комуніканта, посаду, заклад навчання / місце роботи, місце проживання, позапрофесійні інтереси.

### **Мовні формули знайомства можна розподілити на дві групи**

<b>Знайомство без посередника</b>	<b>Знайомство з посередником</b>
1. будьмо знайомі	1. дозвольте представити (відрекомендувати) Вам
2. я хочу (хотів би) з Вами познайомитися	2. дозвольте познайомити Вас із...
3. Ви не проти, щоб ми познайомилися?	3. познайомтеся, будь ласка, це ...
4. чому б нам не познайомитися?	4. знайомтеся ...
5. дозвольте відрекомендуватися! (моє ім'я... мене звати... я – ...)	5. я хочу представити тобі (Вам) ...
	6. дозволь(-те) представити (познайомити, рекомендувати) ...
	7. рекомендую ...
	8. маю честь представити (рекомендувати)

## Відповіддю можуть стати такі фрази:

дуже приємно,  
я вже чув про Вас, мені приємно з Вами познайомитися,  
я радий знайомству з Вами

**Прощання** – слова, які вимовляються перед розлукою, розставанням.

Важливо пам'ятати, що власне слово *прощай(те)* використовується тоді, коли прощаються із тим, хто відходить у вічність.

Формули із значенням прощання: Прощайте! Прощавайте! До зустрічі! До побачення! Щасливо! Дозвольте попрощатись! Бувай (бувайте) здорові! Дозвольте відкланятись! На добраніч! Щасливої дороги! Будь щасливий (-а, -і)! Я з Вами не прощаюсь! Ми ще побачимось! Ми ще зустрінемось!

Прощальним фразам можуть передувати такі: *уже пізно; шкода (жаль), але я мушу йти; дякую (тобі, Вам) за зустріч; не можу (тебе, Вас) довше затримувати.*

Інші етикетні формули можна представити відповідно до тематики комунікативної ситуації.

### Мовленнєві одиниці, що супроводжують прохання:

- Будь ласка, будьте ласкаві,
- будьте люб'язні, прошу Вас, чи не змогли б Ви
- чи можу я попрохати Вас...,
- маю до Вас прохання...,
- чи можу звернутися до Вас із проханням...,
- дозвольте Вас попросити..., якщо Ваша ласка...,
- ласкаво просимо..., якщо Вам не важко..., не відмовте, будь ласка, у проханні..., можливо, Ви мені допоможете...

### Згода, підтвердження:

- Згоден, я не заперечую, домовилися,
- Ви маєте рацію, це справді так,
- авжеж, звичайно, певна річ,
- так, напевно,
- обов'язково,
- безперечно, безсумнівно, безумовно,
- ми в цьому впевнені, будь ласка (прошу),
- гаразд (добре), з приємністю (із задоволенням)...

### Відмова:

- на жаль, ніяк не можу погодитися;
- шкода, але про це не може бути й мови;
- даруй(те), але я змушений тобі (Вам) відмовити;
- дуже шкода, але я не погоджуюсь;
- перепрошую, мені треба подумати (мушу порадитися, я маю спочатку це обміркувати).

### Заперечення:

- Ні; ні, це не так;
- нас це не влаштовує;
- я не згодний (згоден);
- це не точно;

- неможна;
- не можу;
- ні, не бажаю;
- Ви не маєте рації;
- Ви помиляєтесь;

- шкодую, але я мушу відмовитись;
- нізащо;
- це даремна трата часу;
- дякую, я не можу;
- про це не може бути й мови...

### **Розрада:**

- не переживай(те);
- не хвилюйся(теся);
- заспокойся(теся);
- не журися(іться);
- опануйте себе;
- не бери(іть) це так близько до серця;
- викинь(те) це з голови;

- не думай(те) про це;
- не звертай(те) на це уваги;
- сподівайся(теся) на краще;
- не варто про це думати;
- всяке буває;
- це не твоя (Ваша) провина;

### **Співчуття:**

- Я Вас розумію; я відчуваю Вашу схвильованість (Ваш біль, Вашу стривоженість. Ваше хвилювання);
- це болить і мені;
- це не може нікого залишити байдужим;
- я теж перейнялася Вашим болем (горем, тривоною);

- я співпереживаю (Вашу втрату, Вашу тривоно);
- треба триматися, людина сильна;
- не впадайте у відчай (час усе розставить на місця, час вилікує, загоїть рану, втамує біль)...

### **Пропозиція, порада:**

- Дозвольте висловити мою думку щодо...,
- а чи не варто б...,
- чи не спробувати б Вам...,

- чи не були б Ви такі ласкаві прийняти мою допомогу (вислухати мою пропозицію, пораду),
- чи не погодилися б Ви на мою пропозицію.

### **Схвалення:**

- ти (Ви) правильно вчинив(ли) (сказав, виступив);
- правильний (розумний, доречний) вчинок;
- ти (Ви) прийняв(ли) вдале (розумне, продумане) рішення.

### **Зауваження, докір:**

- я змушений зробити тобі (Вам) зауваження;
- ти (Ви) не зовсім добре вчинив(ли) (зробив(ли), сказав(ли));
- тобі (Вам) так робити (говорити) не личить;
- на мою думку, цей вчинок не робить тобі (Вам) честі;
- твій вчинок виходить за межі етичних норм.

### Висловлення власного погляду:

- на мій погляд;
- на мою думку;
- на моє переконання;
- я (глибоко) переконаний, що ...;
- я думаю, що ...;
- наскільки я розумію ...;
- я хочу (хотів би) підкреслити, що ...;
- як на мене, то...;
- мушу зауважити, що ...;
- такою є моя думка.

Отже, кожна із ситуативно-тематичних груп становить синонімічний ряд етикетних одиниць, що різняться за семантичними і стилістичними ознаками. Наявність синонімічних рядів обумовлює можливість вибору одиниці в комунікативному акті, оскільки фахівець соціальної роботи характеризується не лише тим, що робить, але й тим, як він це робить. Вибір етикетних одиниць комунікантами залежить від таких визначальних екстралінгвістичних факторів, як:

1. Соціальна роль;
2. Вік;
3. Місце проживання;
4. Стать;
5. Культурно-освітній рівень адресата й адресанта, соціальна дистанція між ними;
6. Характер ситуації спілкування;
7. Специфіка взаємин між комунікантами;

### ПОРАДИ:

- Завжди контролюйте себе що – кому – чому – про що – де – коли Ви говорите.
- Дотримуйтесь правил мовного етикету.
- Засвідчуйте свою вихованість, шану і уважність до співрозмовника, привітність, приязнь, прихильність, доброзичливість, делікатність.

### Завдання 1.

Користуючись навчально-методичною літературою, законспектувати поняття «етикет» у соціальній роботі

### Завдання 2.

Заповнити таблицю:

#### Принципи етикету соціального працівника:

Принцип	Основний зміст
принцип гуманізму	
принцип доцільності дій	
принцип естетичної поведінки	
принцип врахування народних звичаїв та традицій	

### Завдання 3.

Допишіть слово чи фразу:

До типових ситуацій у професійній діяльності соціального працівника відносять:

- Знайо.....
- Повторна зу.....
- Консуль.....
- Постійне спіл.....
- Робота з клієнтом у мед..... закладі
- Спілкування з соціальним оточ..... клієнта,
- Робота з представниками установ та орг.....
- Телеф..... р.....
- Правила поведінки у різних ситуаціях можуть бути різними, але вони не повинні виходити за межі принципів е..... соціального працівника.

#### **Завдання 4.**

Спілкування як фактор професійної майстерності соціального педагога.

Обговорення в групах наступних питань:

1. Що для Вас є спілкуванням?
2. На скільки важливим спілкування є для життя кожної людини, дайте відповідь за 10 б. шкалою, відповідь обґрунтуйте.
3. Чому спілкування є важливим інструментом для фахівця соціальної сфери?

#### **Завдання 5.**

Обговорення у колі (завершіть фразу):

**Основними вимогами етикету до соціального працівника вважається:**

- ✓ володіння собою, бо ....
- ✓ точність, бо....
- ✓ естетичність у зовнішньому вигляді та поведінці, бо ....
- ✓ дотримання загальних норм та правил етикету, бо ...
- ✓ готовність та підготовленість до виконання своїх професійних обов'язків, бо ...
- ... продуманість, чіткість у діяльності, бо...
- ✓ уважність, врахування інтересів та можливостей осіб, з якими співпрацює; відсутність фамільярності та вульгаризму, бо ...

#### **Завдання 6.**

Користуючись мовною формулою етикету, розробити комплекс ситуацій, що є актуальними у соціальній роботі.

#### **Завдання 7:**

Необхідною умовою формування, існування й розвитку особистості виступає спілкування. Спілкування – взаємодія людей, під час якої здійснюється обмін думками, почуттями, переживаннями, способами поведінки, звичками, а також задовольняються потреби особистості у підтримці, солідарності, співчутті, дружбі тощо.

Спробуйте вказати одним словом, у чому саме цінність спілкування:

**С** - \_\_\_\_\_

**К** - \_\_\_\_\_

**П** - \_\_\_\_\_

**У** - \_\_\_\_\_

**І** - \_\_\_\_\_

**В** - \_\_\_\_\_

**Л** - \_\_\_\_\_

**А** - \_\_\_\_\_

Н – \_\_\_\_\_

Я – \_\_\_\_\_

Н – \_\_\_\_\_

### **Завдання 8:**

#### **«Моделювання професійно-етичних принципів, норм особистості та діяльності соціального працівника» (Ділова гра)**

**Мета:** проектування моделі основних принципів, норм діяльності соціального працівника.

#### **Завдання:**

- ✓ Розвиток професійної самосвідомості, рефлексія, прагнення керуватися визначеними принципами і нормами у професійній діяльності;
- ✓ Формування вмінь і навичок групової взаємодії (діалог, дискусія);

#### **Ведучий дає установку:**

- ✓ Поняття «етика» було введено давньогрецьким філософом Аристотелем як назва науки про моральність;
- ✓ Етика у соціальній роботі – це похідна від турботи про цінність особистості;
- ✓ Професійна етика існує у тих професіях, об'єктом яких є, насамперед, людина;
- ✓ Етичні принципи виконують роль вихідних положень під час організації практичної соціальної роботи, конкретизуючись у підходах, рекомендаціях і правилах;
- ✓ Завдання – провести діалог, під час якого можна обговорити наступні питання:
  - ✓ Що ви розумієте під поняттям «професійна етика»?
  - ✓ Назвіть три основні якості соціального працівника
  - ✓ Які цінності фахівця соціальної роботи найголовніші?
  - ✓ Вкажіть головний для вас принцип?

На виконання цього завдання дається 5-7 хв. По завершенні часу – ролі змінюються. В результаті даного етапу усі учасники формують декілька стислих суджень з кожної вказаної позиції. Після цього відбувається об'єднання у групи по 5 учасників для подальшого обговорення ключових питань.

#### **Завдання для самостійної роботи:**

1. За поданим матеріалом розробити 5 тестових питань та 5 суджень.
2. Аналізуючи необхідні моральні якості соціального працівника, написати есе на тему: «Імідж сучасного соціального працівника».
3. За темою заняття розробити ділову гру та представити під час практичного заняття.

### **Тема 1.3. Актуальність методичного інструментарію соціального працівника**

**Мета:** ознайомити студентів з основними методами соціальної роботи та специфікою їх застосування

**Обладнання:** роздатковий матеріал, презентації фото та відеоматеріалів, підручники, таблиці та схеми



## **Питання до контролю попередніх занять, обговорення, самостійного вивчення та осмислення навчального матеріалу**

1. Перелічте базові основи етичного кодексу соціального працівника.
2. Пригадайте основні напрями здійснення соціальної роботи.

### **Перелік питань теми:**

1. Класифікація сучасних методів соціальної роботи.
2. Соціальна діагностика як провідний метод роботи із соціумом.

### **Хід роботи:**

#### **1. Класифікація сучасних методів соціальної роботи**

Загальноновизнаними у практиці соціальної роботи є індивідуальна, групова соціальна робота, соціальна робота в спільноті, що визначаються як сучасні методи соціальної роботи, на яких засновані зарубіжні підходи діяльності соціальних служб. Іноді, індивідуальна, групова соціальна робота і соціальна робота в спільноті пояснюється як форми соціальної роботи відповідно не до її змісту, а до чисельності залучених клієнтів у процес допомоги і взаємодопомоги.

Інструментарій фахівця соціальної справи – це арсенал засобів, що забезпечує досягнення мети впливу на особистість чи соціальну спільність. Людина існує, розвивається і формується як особистість завдяки взаємодії із середовищем, що здійснюється за допомогою її діяльності. Тому залучати клієнта соціальної роботи до різних видів діяльності – освітньої, пізнавальної, ціннісно-орієнтаційної, комунікативної – означає використовувати, основний засіб впливу на особистість.

Для вирішення цього завдання фахівець соціальної служби використовує цілий комплекс допоміжних засобів і способів інформаційного, організаційно-методичного і процедурного характеру.

Актуальними методами соціальної роботи у світовій практиці є наступні: командна соціальна робота, волонтерська, телефонне консультивання, соціальна робота в спільноті, фостеринг, самокерована групова робота, мобільна соціальна робота, соціально-культурна анімація та ін.

Міждисциплінарна групова робота фахівців соціальної сфери є найбільш поширеним методом групової роботи. До такої команди можуть включатися як спеціалісти одного профілю, так і фахівці з суміжних сфер знання і соціальної практики.

**Команда спеціалістів** – це невелика група фахівців з комплементарними навичками, об'єднаними загальною метою, підходом і взаємною відповідальністю для реалізації поставлених завдань. Важливою передумовою забезпечення узгодженості роботи спеціалістів, взаєморозуміння і взаємодопомоги є співвіднесення мети, завдання, функцій соціальної роботи серед спеціалістів.

**Моделі командної роботи:** мультидисциплінарна та міждисциплінарна (міжпрофесійна).

**Мультидисциплінарна модель** передбачає В. В. командою різних спеціалістів із різних галузей знань, які працюють за окремими планами роботи та завданнями. На регулярних зустрічах проводять оцінювання виконаної

роботи, визначають пакет послуг, що пропонують конкретному клієнту. У цій моделі координацію роботи членів команди, представлення нових випадків здійснює соціальний працівник–менеджер В. В.

**Міждисциплінарну модель** вважають однією із найбільш перспективних у створенні скоординованого пакету послуг, завдяки інтеграції зусиль усіх фахівців. Члени команди узгоджують на регулярних зустрічах головні питання щодо В. в., а саме: порядок взаємодії, єдиний план втручання, усі етапи В. в., перелік послуг, умови їх надання. Це дозволяє запобігти дублюванню послуг, хаотичності їх надання. Важливий принцип функціонування моделі – врахування думки клієнта під час планування та надання йому соціальних послуг. Тому клієнт може брати участь у зустрічах міждисциплінарної команди як партнер. Головна роль менеджера випадку – координація роботи команди, а також представництво інтересів клієнта перед командою, захист його прав.

У рамках функціонування **трансдисциплінарної моделі** лише один член команди підтримує прямий зв'язок з клієнтом і виступає об'єднуючою ланкою між спеціалістами та клієнтом. Основа процесу координації роботи команди утворена з таких складових динамічної взаємодії: взаємообмін повною, точною, детальною інформацією між членами команди, які є представниками різних соціальних інституцій громади; відповідальність за прийняті рішення, дані проведеної оцінки потреб клієнта, надані послуги тощо; формування єдиних переконань членів команди щодо цілей В. в., пріоритетності інтересів клієнта/дитини та найкращого середовища для її розвитку тощо.

#### **Стратегії роботи з групами:**

##### **Загальні стратегії.**

1. Стратегія паралельних дій: члени команди мають власну стратегію, що координується групою.
2. Стратегія «поштового ящика». Група збирається на зустріч з ініціативи лідера команди, який отримав запит від клієнта.
3. Стратегія прийому і розподілу. Команда спільними зусиллями виробляє рішення щодо клієнта і переадресовує його одному із професіоналів.
4. Стратегія прийому, обстеження і розподілу. Перед тим, як приймати рішення щодо індивідуального випадку, з яким стикається клієнт, група проводить обстеження ситуації.
5. Стратегія прийому, обстеження, розподілу і аналізу. Після етапу інтервенції включається етап аналізу проблеми, з яким знайомить членів групи один із професіоналів: результати роботи, рівень задоволення потреб, вирішення проблем клієнта, рекомендації на майбутнє, рішення щодо подальшої роботи чи її припинення.

У нашій країні робота міждисциплінарних груп – це співпраця спеціалістів у межах колективу закладу чи установи соціальної сфери. За кордоном є різні типи міждисциплінарних груп, що формуються відповідно до організаційних завдань та визначають їх діяльність. (у США, Австралії створюються команди, що очолює один керівник. У Великій Британії зовнішній координатор діяльності команди та її лідер розподіляють між собою завдання з організації команди. Інші групи формуються на основі контракту між

спеціалістами і лідером команди. Змішана управлінська структура ґрунтується на організації роботи менеджера і членів команди).

**Волонтерська допомога** – один із важливих методів добровільної соціальної роботи. Основні підходи до неї сформульовані у Загальній декларації волонтерів, що прийнято на IX Конгресі Міжнародної асоціації волонтерів (Франція, 14 вересня 1990 р.).

**Волонтерство** – інструмент соціального, культурного, економічного та екологічного розвитку. Це добровільна, непрофесійна соціальна робота, що сприяє поліпшенню якості життя особистості, особистісному зростанню, поглибленню почуття солідарності, задоволенню потреб людини.

**Волонтерство** – це організований і керований процес участі людей у діяльності державних уповноважених органів влади в різних недержавних організаціях і установах третього сектору. Перш ніж стати волонтером кандидат проходить спеціальну підготовку в соціальній службі (крім фахівців).

*Етапи підготовки волонтерів:*

1. Проведення агітації, залучення громадян до волонтерської роботи (рекретування).
2. Проведення співбесіди, інтерв'ю з кандидатом, під час яких відбувається знайомство із соціальними працівниками, соціальною службою, програмою соціальної допомоги, до якої залучається кандидат, отримується основна інформація про нього, з'ясовуються мотиви участі у волонтерській роботі.
3. Підготовка до волонтерської роботи. Проведення курсів, тренінгів, семінарів, де волонтери отримують основні знання.
4. Організація волонтерських груп, реалізація волонтерської роботи. На цьому етапі вона здійснюється відповідно до певної соціальної програми, плану роботи у групі, графіка волонтерської допомоги.
5. У разі припинення роботи волонтерської програми – припинення участі волонтерів у добровільній допомозі чи їх переведення в інші програми.

Ефективність роботи волонтерів залежить від рівня їх мотивації, що підтримується соціальною службою шляхом здійснення різних заходів.

**Телефонне консультування** як метод соціальної роботи заснувався у США у 1960-ті роки ХХ ст. (в окремих виданнях називається точна дата – 2 жовтня 1953 р.), у той час, коли відчувалася потреба як в соціальних службах, так і в службах психіатричної і психологічної допомоги, що сприяло спонтанному розвитку волонтерського руху на місцевому рівні. За свідченням Мері Френсіс Сілі, причиною цьому виявилася нездатність національних державних органів задовольнити потреби населення у різних видах допомоги. Місцеві адміністрації відмовляли в реєстрації відповідних служб на основі вигаданих ними обмежень на види допомоги населенню чи існування у суспільстві певних забобонів щодо різних проблем.

**Різновид телефонного консультування:** спеціалізовані гарячі лінії і загальні гарячі лінії. Спеціалізовані гарячі лінії – телефонні служби, діяльність яких спрямована на певну мету. Наприклад, превенції суїцидів, основною метою яких є попередження самогубств. Загальні гарячі лінії мають ширші програми, які пропонують населенню різні послуги. До них належать:

консультування, надання довідок та інформації, простеження віддалених результатів консультативної допомоги, превенція самогубств, емоційна підтримка людей похилого віку, які знаходяться без догляду близьких людей, направлення за викликом бригад допомоги у кризових ситуаціях (кризова інтервенція), допомога жінкам і дітям, які зазнали насильства, відповіді у нічний час і у вихідні дні на звернення у місцеві заклади соціального захисту та ін. Ці лінії зазвичай працюють протягом доби і без вихідних.

**Психотехнічні аспекти телефонного консультування:** психологія активного слухання, психологія телефонної розмови, мова телефонного діалогу, телефонний діалог і прості еріксонівські техніки, психологія регулярних («зависаючих») абонентів, психологія вербальної агресії, бесіда з агресивним і маніпулятивним абонентом, помилки телефонного діалогу і мистецтво його завершення, механізми психологічного захисту і телефонна допомога.

В Україні найбільш поширеними є лінії «Телефон довіри», що працюють при соціальних службах для молоді, різних соціальних закладах і установах, лікарнях та ін.

**Соціальна робота в спільноті** (в общині, ком'юніті, на місцевому рівні, в мікрорайоні, громаді). Соціальна робота в громаді відображає американський і європейські підходи до соціальної роботи у мікросоціумі, що пояснює розходження у термінології, яка відображає специфічні національні традиції системи соціального захисту і допомоги. В Україні цей метод соціальної роботи розвивається і більш відомий як метод соціальної роботи в мікрорайоні.

**Соціальна робота в спільноті** – метод, в основі якого лежить аналіз життєвого рівня громади з метою розв'язання соціальних проблем, підвищення рівня надання послуг та активізації членів громади через проведення різних акцій та заходів. Соціальна робота в громаді передбачає інтеграцію всіх інших методів, зокрема, використання моделі, орієнтованої на постановку такого завдання, яке дає змогу клієнтові зрозуміти взаємозалежність і взаємообумовленість особистих і суспільних проблем, а також брати активну участь у солідарних діях, спрямованих на розв'язання конфліктних ситуацій.

#### **Основні характеристики діяльності місцевої громади:**

- ✓ Постійна участь місцевих жителів у заходах, що мають на меті поліпшення їх ситуації, розв'язання сімейних проблем через взаємодію з різними організаціями, установами, об'єднаннями.
- ✓ Задоволення повсякденних потреб населення, таких, як догляд за дітьми, літніми людьми, інвалідами.
- ✓ Постійний характер соціальної допомоги на основі системи взаємодопомоги мешканців.
- ✓ Місцеві групи та об'єднання громадян влада розглядає як своїх помічників у наданні різноманітних соціальних послуг.
- ✓ Стимулювання владою підтримки та проведення акцій на місцевому рівні.
- ✓ Діяльність місцевої громади розглядається як основа волонтерської допомоги.
- ✓ Робота місцевих громад розглядається як важливий аспект соціального та економічного розвитку.

### Три моделі соціальної роботи в мікросоціумі (Д. Ротман):

- ✓ модель локального розвитку,
- ✓ модель соціального планування,
- ✓ модель соціальних акцій.

*Модель локального розвитку:* організація самопомоги, інтеграція; розв'язання екзистенціальних проблем; збереження демократичних взаємовідносин, традицій; вирішення широкого спектра соціальних проблем; організація групових дискусій і взаємодії груп із зацікавленими особами; виконання ролі координатора, вчителя соціальних умінь; використання маніпулятивних технік соціальної роботи; створення груп, орієнтованих на вирішення завдання; дотримання концепції раціоналізму; залучення клієнтів до вирішення проблемних ситуацій.

*Модель соціального планування:* розгляд проблемно-орієнтованих завдань; вирішення соціальних проблем і проблем, пов'язаних із психічним і фізичним здоров'ям; накопичення фактів і раціональне розв'язання проблем; в основі тактики і техніки діяльності – консенсус-конфлікт; виконання ролі фасілітатора, аналітика, виконавця програм; маніпуляції формальною організацією і даними; як концепція роботи використовується ідеалізм; клієнти розглядаються як споживачі соціальних послуг.

*Модель соціальних акцій:* врегулювання взаємовідносин і ресурсів, інституційний обмін; вирішення питань соціальної несправедливості і депривації; організація об'єднань, спрямованих на подолання негативних явищ; в основі тактики і техніки діяльності – конфлікт, соціальні конфронтації, директивні акції; соціальний працівник виступає у ролі адвоката, агітатора, брокера; маніпуляції організацією мас і політичними процесами; в основі концепції роботи – теорії реалізму; клієнти розглядаються як жертви соціальних обставин.

**Фостеринг** – метод соціальної роботи, що сформувався на основі деінституалізації державних закладів утримання дітей-сиріт та дітей, позбавлених батьківського піклування і створення прийомних сімей.

В Україні законодавчо встановлені такі форми утримання дітей, позбавлених батьківського піклування: усиновлення (як пріоритетна форма); опіка і піклування над дитиною з боку фізичної особи (опікуна, піклувальника); державні заклади для дітей, позбавлених батьківського піклування; дитячі будинки сімейного типу.

*Усиновлення (удочеріння)* – це оформлене спеціальним юридичним актом прийняття в сім'ю неповнолітньої дитини на правах сина чи дочки. Законодавчо процедура усиновлення регламентується Кодексом про шлюб та сім'ю України та Порядком передачі дітей, які є громадянами України, на усиновлення громадянам України та іноземним громадянам затвердженого постановою Кабінету Міністрів у 1996 р. про здійснення контролю за умовами проживання у сім'ях усиновителів.

Для безпосереднього здійснення опіки і піклування призначається опікун чи піклувальник, переважно з осіб, близьких підопічному, або з числа осіб, виділених громадською організацією, або з числа інших осіб з урахуванням

їхніх можливостей виконувати опікунські обов'язки і підтримувати стосунки між опікуном (піклувальником) і особою, над якою встановлюється опіка (піклування). Опікун (до 16-річного віку) чи піклувальник (до 18 років) призначаються тільки з їхньої згоди. Над повнолітніми дієздатними особами, які не можуть за станом здоров'я самостійно захищати свої права і виконувати свої обов'язки, піклувальник може бути призначений тільки на прохання цих осіб.

З метою надання притулку дітям, позбавленим батьківського піклування, створюються притулки для неповнолітніх, служби у справах неповнолітніх, основним завданням яких є соціальний захист дітей, створення належних житлово-побутових та психолого-педагогічних умов для їхнього життя на період визначення місця постійного влаштування. Влаштуванням дітей, позбавлених батьківського піклування, займаються виключно органи опіки та піклування.

*Приймальна сім'я* – це сім'я, яка добровільно взяла із закладів для дітей-сиріт та з числа дітей, позбавлених батьківського піклування, від 1 до 4 дітей для виховання та спільного проживання.

Напрями і підходи соціального супроводу дітей-сиріт запозичені із зарубіжних систем опікування і допомоги вразливим верствам населення. Цей досвід свідчить про те, що системи соціального супроводу створюються не тільки для біологічних і соціальних сиріт, але і для дітей, які проживають у неблагополучній сім'ї.

Найбільш поширеними заходами в таких випадках є **фостеринг** і «mainstay» – догляд за чужою дитиною, особливий вид опікунства. Фостеринг передбачає перебування в чужій сім'ї протягом тривалого часу, як правило, до повноліття, однак контакти з біологічними батьками зберігаються, і як тільки умови в сім'ї стають більш сприятливими для виховання дитини, вона знову повертається до своїх батьків. «Mainstay» – передбачає догляд за дітьми віком до 17 років на коротший період, найчастіше це всього кілька місяців, у зв'язку з тимчасовими труднощами в сім'ї дитини. Якщо ці труднощі зникають, дитина повертається в сім'ю, якщо ж сім'я продовжує переживати важкий період, то оформляється фостеринг.

Крім того, є ще й інший вид догляду за дітьми із неблагополучних сімей – «emergency care» – догляд у надзвичайних (критичних) ситуаціях. У таких випадках дитина передається для догляду в іншу сім'ю на кілька днів чи тижнів для остаточного вирішення питання про її подальшу долю. Люди, які в будь-який час дня чи ночі готові прийняти в свою сім'ю чужу дитину, називаються «carers» – той, хто турбується, доглядач. Такими людьми можуть бути сімейні та самотні люди, яким виповнилося 25 років і які виявили бажання виховувати чужих дітей.

За своїм змістом соціальний супровід виходить за межі індивідуальної або групової соціальної роботи. Теоретичною основою соціального супроводу прийомних сімей є «ведення випадку» (care management), що широко застосовується у західних країнах.

В Україні згідно з Положенням про фінансування на утримання дітей у прийомній сім'ї гарантоване державою і здійснюється з місцевого бюджету: щомісяця надаються кошти на харчування прийомних дітей на підставі натуральних норм його забезпечення, на придбання одягу, взуття, медикаментів, предметів особистої гігієни, іграшок, книжок, інвентарю та обладнання, на проведення культурно-масової роботи, а також кошти на оплату комунальних послуг за нормами і тарифами, що діють у певній місцевості, пропорційно до кількості прийомних дітей.

## **2. Соціальна діагностика як провідний метод роботи із соціумом**

**Соціальна діагностика** – комплекс способів, за допомогою яких визначають рівень соціального благополуччя/неблагополуччя і соціального здоров'я певного соціального середовища (мікросоціуму).

Соціальна діагностика спрямована на суб'єктів соціальної роботи: клієнтів, споживачів соціальних послуг, різних груп населення. Соціальна діагностика проводиться, як правило, на мезо- і макрорівні соціальної роботи.

У соціальній діагностиці використовують такі методи накопичення і збору інформації, як соціологічні; педагогічні та психологічні.

*Соціологічні методи.* Аналіз соціуму проводиться за такими показниками:

- ✓ економічний стан особистості, соціальної групи, спільноти, общини;
- ✓ соціально-побутові умови життя громадян;
- ✓ соціальні взаємозв'язки, їх адекватність, відповідність соціальному статусу, рівню освіти особистості, її запитів, потреб, соціального оточення;
- ✓ наявність / відсутність соціальних хвороб (алкоголізм, наркоманія, бідність, бездомність, соціальна ізоляція, маргіналізація тощо) з погляду соціального порядку, соціальних відносин, соціальних змін, способу життя, суспільних станів, міжособистісних стосунків;
- ✓ духовна сфера;
- ✓ соціальні інтереси потреби, запити особистості;
- ✓ регіональні особливості, їх вплив на соціальне самопочуття особистості;
- ✓ наявність соціальної інфраструктури.

*Методи збору і накопичення інформації:* соціологічні дослідження з вивчення громадської думки; опитування з різних соціальних проблем окремих цільових груп і категорій громадян; фокус-групи; інтерв'ювання; соціометрія; спостереження; метод документалістики; статистичні дані.

*Педагогічні методи.* Вивчення, дослідження рівня ціннісних орієнтацій, ідеалів, еталонів поведінки, соціалізації (соціальної адаптації, індивідуалізації, інтеграції).

*Методи педагогічного дослідження:*

1. Педагогічне спостереження.
2. Анкетування з метою виявлення ціннісних орієнтацій, духовних запитів і потреб, рівня освіченості й культури.
3. Соціально-педагогічний експеримент.

*Психологічні методи.* Вивчення психологічного самопочуття, психологічного мікроклімату, психологічної сумісності в мікросоціумі, рівня психологічної культури.

*Методи психологічної діагностики:*

1. Психологічне спостереження.
2. Анкетування.
3. Інтерв'ювання.

*Експертне оцінювання* спрямоване на суб'єктів соціальної роботи, проводиться висококваліфікованими спеціалістами з метою виявлення рівня надання соціальних послуг. Метою експертного оцінювання є вивчення стану окремої сфери системи соціального захисту населення (духовної, соціальної, політичної), її сфер призначення (освіти, праці і соціальної політики, охорони здоров'я, соціальних служб для молоді, культури та ін.), її компонентів (соціальний захист пенсіонерів, інвалідів, дітей, жінок, молоді та ін). Методичні підходи і вимоги:

1. Оцінювання ситуації: фактори, що зумовлюють незадовільний стан; напрямки, тенденції, найбільш характерні для певної ситуації; особливості, специфіка розвитку найбільш важливих складових (галузі, структури, служби);

2. Аналіз діяльності організацій, служб, що здійснюють цю діяльність. Щодо соціальної роботи це можуть бути залежно від ділянки соціальної роботи такі організації: державні служби; громадські фонди і організації; спеціальні заклади; благодійні, спонсорські організації, приватні ініціативи. Оцінювання їх діяльності спрямоване на виявлення тенденцій в їх розвитку, визначення їх рейтингу в суспільній думці.

Експертне оцінювання проводять спеціальні центри, експертизи, наукові інформаційно-аналітичні центри, лабораторії експертів, незалежні експертні групи та окремі експерти. Експертні організації створюються при державних закладах і службах, а також на громадських засадах, в комерційних структурах, навчальних центрах.

Залежно від рівня професіоналізму і можливості охопити експертним аналізом різні за обсягом роботи організацій і розрізняється зміст діяльності, характер підсумкових результатів експертизи.

*Етапи методики експертної роботи:*

- ✓ визначення кола експертів (з можливим конкурсом серед них);
- ✓ виявлення проблеми;
- ✓ складання плану і часу дій;
- ✓ розробка критеріїв для експертного оцінювання;
- ✓ визначення форм і способів відображення результатів експертизи (аналітична записка, матеріали для вивчення, круглий стіл, конференція, виступи експертів, публікації).

Головні проблеми будь-якого експертного методу можна відобразити у **вигляді вимог:**

1. інтерпретація результатів: рівень компетентності експертів із соціальних професійних проблем: економічних (ефективність), соціальних, політичних, психолого-педагогічних, духовно-моральних, екологічних;



2. рейтинг експертів: відповідно до взаємного оцінювання, громадської думки, посадового принципу тощо;
3. коефіцієнт компетентності експертів при визначенні основної думки, оцінки.
4. створення обстановки вільного обговорення.
5. заключна дискусія.
6. вироблення рекомендацій із проблеми, що досліджується, висновки про доцільність тих чи інших пропозицій, а також з їх впровадження.

#### **Завдання для самостійної роботи:**

1. За поданим матеріалом розробити кросворд на 10-15 питань.
2. Сформулюйте перелік цілей моделювання, а також перелік професійних вимог до соціального працівника.
3. Схарактеризуйте основні етапи соціального моделювання і прогнозування.
4. Розробити добірку діагностичних методик для роботи з різними групами клієнтів.

### **Тема 1.4. Особливості надання спектру соціальних послуг у сільській та міській місцевості**

**Мета:** проаналізувати та визначити умови надання соціальних послуг в сільській місцевості та у місті

**Обладнання:** мультимедійна техніка, картки із завданнями, підручники, маркери, фліпчарт

**Питання до контролю попередніх занять, обговорення, самостійного вивчення та осмислення навчального матеріалу:**

1. Принципи етикету соціального працівника
2. Правила етичного спілкування соціального працівника
3. Рівні здійснення соціальної роботи

**Перелік питань теми:**

1. Особливості здійснення соціальної роботи на селі
2. Фактори, що ускладнюють соціальну роботу на селі
3. Напрями соціальної роботи в умовах сільської місцевості
4. Особливості соціальної роботи в умовах міста

**Хід роботи:**

#### **1. Особливості здійснення соціальної роботи на селі**

Сучасні кризові умови розвитку суспільства вимагають особливої уваги саме фахівців соціальної сфери. Село і місто у всі часи перебували під впливом різних факторів, від яких залежить рівень життя та умови праці.

**Соціальна робота у сільській місцевості характеризується наступними особливостями:**

- ✓ Ціннісні орієнтації мешканців сільської місцевості (консерватизм, серйозністю, повільність, схильність до традицій, терпимість, невеликі вимоги до побуту, дбайливість до природи).
- ✓ Соціальні умови життя, праці, побуту, дозвілля і, відповідно, проблеми, які породжуються цими умовами.

✓ Особливості сільського соціального середовища (відкритість кожної сім'ї, тісні сусідські зв'язки, збереження традицій, зайнятість населення переважно сільськогосподарською працею, близькість до природи).

Значну роль у становленні суспільної свідомості мешканців сільської місцевості виконує виховний потенціал сім'ї та громадської думки. Але за останні роки у зв'язку з ускладненням матеріального становища знизився як виховний потенціал сільської сім'ї, так і соціальна активність загалом.

Характерні особливості діяльності сільської школи визначаються від особливостей регіону, де вона знаходиться (демографічні, територіально-поселенські, економічні, культурні, національні особливості регіону викликають певні проблеми, з якими стикаються педагоги у своїй роботі, специфіку педагогічної діяльності).

У зв'язку з тими змінами, що відбуваються у сучасному селі (економічний і соціально-культурний занепад), важливою проблемою є підготовка сільської дитини до життя в умовах економіки перехідного періоду, її адаптації та соціалізації.

## **2. Фактори, що ускладнюють соціальну роботу на селі:**

✓ Обмежений доступ до послуг (освіта, охорона здоров'я, культура, соціальне забезпечення, психіатрична допомога тощо).

✓ Обмежений доступ жителів села до послуг інженерної інфраструктури – водопостачання, газифікації, санітарної очистки, електропостачання, телекомунікацій.

✓ Віддаленість сел (відсутність доріг, магазинів, медпунктів, телефонів).

✓ Низький рівень державної соціальної допомоги (недостатність фахівців)

✓ Недосяжність послуг інших спеціалістів з соціальної роботи, психологів, психіатрів, лікарів-наркологів, дефектологів, юристів є недосяжними для сільських жителів.

✓ Обмеженість джерел суспільної і приватної підтримки (відсутність чи мала кількість представників нової соціальної ланки суспільства – підприємців, які здатні і бажають надати фінансову підтримку розвитку соціальної роботи на селі).

✓ Відсутність конфіденційності.

## **3. Основними напрямками соціальної роботи на селі є:**

✓ виїзні консультації з розв'язання правових, соціально-психологічних, психологічних, соціальних проблем;

✓ заходи рекреаційного характеру для дітей та молоді;

✓ соціальний патронаж для людей похилого віку та дітей з інвалідністю;

✓ організація зайнятості сільської молоді;

✓ проведення просвітницької соціальної роботи серед дітей і молоді щодо попередження негативних явищ в молодіжному середовищі;

✓ проведення благодійних заходів і акцій.

## **4. Особливості соціальної роботи в умовах міста**

**Місто** становить складне соціально-просторове утворення, до якого, крім природного і матеріально-речового компонентів, входять населення, виробництво і споживання.

Місто є предметом соціологічного аналізу насамперед як історично сформована стійка спільнота людей, що мешкають на одній господарчо освоєній території і суспільно організовані системою економічних, соціальних, політичних і соціально-психологічних зв'язків та відносин.

Соціологічні дослідження міста в Україні розгорнулися наприкінці 50-х рр., коли швидке зростання міських населених пунктів гостро поставило питання про шляхи їх подальшого розвитку. Структура і напрями досліджень формувалися відповідно до основних функцій міст (як соціальний осередок суспільства, як соціально-територіальна спільність, як середовище життєдіяльності людей).

#### **Фактори, що визначають специфіку соціальної роботи в місті:**

- ✓ чисельність мешканців: мале місто, велике місто, проблеми урбанізації, корінне населення і переселенці;
- ✓ регіональні особливості: аграрний, промисловий, курортний, науково-дослідний регіони тощо;
- ✓ демографічні особливості: демографічний склад населення – віковий і національний склад, соціальний статус тощо;
- ✓ розгалужені інфраструктура;
- ✓ рівень економіки;
- ✓ більші потреби у послугах і соціальній допомозі;
- ✓ рівень культури;
- ✓ рівень соціальної напруженості і соціально-психологічного навантаження.

У місті спостерігається весь спектр надання соціальних послуг в системі міністерств праці і соціальної політики, освіти і науки, охорони здоров'я, соціальних службах для молоді, культури, спеціалізованих службах і закладах – індивідуальна, групова, колективні форми роботи.

Таким чином, соціальна робота в сільській місцевості перебуває на низькому рівні й вирізняється нерозвиненістю соціальної інфраструктури соціальних служб для селян, низьким рівнем життя, зниженням демографічного стану і міграцією молодого населення у місто, відсутністю потреби в соціально-психологічній допомозі внаслідок особливостей розвитку сільської громади і традицій життя, браком кваліфікованих спеціалістів.

Соціальна робота як особливий вид надання соціальної допомоги більше розвинена у місті і характеризується комплексом соціально-психологічних і економічних проблем суспільства та рівнем задоволення соціальних потреб окремих громадян.

#### **Завдання для самостійної роботи:**

1. За матеріалами теми розробити 5 тестових питань та 5 суджень.
2. Проаналізувати зміст твору С. Шацького «Сільські діти і робота з ними».
3. Розробити таблицю «Соціальна робота у місті та на селі: порівняльна характеристика».
4. Підготувати реферат за однією з тем **модуля 1** (захист під час семінарського заняття).

## МОДУЛЬ 2. МЕТОДИ ПІЗНАННЯ У СОЦІАЛЬНІЙ РОБОТІ

### Тема 2.1. Соціальне моделювання і прогнозування у роботі соціального працівника

**Мета:** сприяти засвоєнню студентами специфіки моделювання і прогнозування у соціальній роботі

**Обладнання:** мультимедійна техніка, картки із завданнями, підручники, маркери, фліпчарт

**Питання до контролю попередніх занять, обговорення, самостійного вивчення та осмислення навчального матеріалу.**

1. Порівняйте риси схожості та відмінності між соціальною роботою у сільській місцевості та в умовах міста.

**Перелік питань теми:**

1. Моделювання як багатоплановий метод дослідження, шлях пізнання. Функції та види моделювання.

2. Прогнозування як соціальна теорія пізнання та його етапи.

**Хід роботи:**

#### **1. Моделювання як багатоплановий метод дослідження та шлях пізнання у соціальній роботі**

Моделювання у соціальній роботі зумовлює дослідження реально існуючих предметів, явищ, соціальних процесів, органічних і неорганічних систем, що охоплює всі процеси. Моделювання – це специфічне багатфункціональне дослідження, завдання якого полягає у відтворенні на основі схожості з наявним об'єктом інший, що замінює його об'єкт (модель). Модель – аналог оригіналу, що повинна мати схожість з оригіналом, але не повторювати його, тому що при цьому саме моделювання втрачає сенс. Вільне моделювання є неприпустимо.

*Функції соціального моделювання:* поглиблення пізнання наявних систем і об'єктів; визначення основних параметрів, шляхів подальшого їх застосування; проведення порівняльного аналізу оригіналу і моделі, виявлення якісних характеристик.

**Евристичні функції моделювання:** вияв негативних тенденцій, визначення позитивних шляхів вирішення проблем, пропозиції альтернативних варіантів.

*Виділяють кілька видів (типів) моделей:* пізнавальні, евристичні; моделі майбутнього – прогностичні; моделі бажаного, заданого стану. Цілі моделювання: відобразити стан проблеми на даний момент; виявити найбільш гострі «критичні» моменти, «вузли» протиріч; визначити тенденції розвитку і ті фактори, вплив яких може скоректувати небажаний розвиток; активізувати діяльність державних, громадських та інших організацій та осіб у пошуках оптимальних варіантів розв'язання соціальних завдань.

*Модель має відповідати певним вимогам:*

1. Бути більш простою, більш зручною, давати інформацію про об'єкт, сприяти удосконаленню самого об'єкта.
2. Сприяти визначенню чи поліпшенню характеристик об'єкта, раціоналізації способів його побудови, управлінню чи пізнанню об'єкта.

Визначають основні принципи розробки моделей складних об'єктів і явищ, що застосовуються в соціальному моделюванні: компроміс між очікуваною точністю результатів моделювання і складністю моделі, достатня різнобічність елементів моделі, наочність моделі, блочне представлення моделі, спеціалізація моделей тощо.

### **Види моделювання соціальних процесів.**

Моделювання соціальних процесів здійснюється у таких видах: прогностична модель доходів населення та оплата праці; модель соціальної системи.

Використання математичних моделей соціального прогнозування здійснюється у напрямку прогнозу бюджетів сімей, які розділяються за групами і складом; використання теорії ймовірностей і математичної статистики – для визначення рівня благополуччя населення.

До соціальних моделей належать: моделювання демографічних процесів; моделі екологічної безпеки; моделі соціальної адаптації мігрантів тощо.

Системно-функціональний підхід зумовлює моделювання соціальних процесів на регіональному рівні, під час управлінських рішень тощо.

Моделювання як технологія соціальної роботи – моделювання суб'єктів соціальної роботи (систем, служб, проектів, програм, процесів, моделі спеціаліста); моделювання шляхів, способів вирішення проблемних ситуацій; моделювання позитивної поведінки особистості в різних умовах соціального життя; напрямків сучасної соціальної роботи з різними цільовими групами та категоріями населення.

## **2. Прогнозування як соціальна теорія пізнання та його етапи**

**Прогнозування** як соціальна теорія пізнання, що перебуває у специфічній взаємодії з цілою низкою груп знань, які тією чи іншою мірою розглядають як основний об'єкт майбутнє, здійснюють аналіз на різних рівнях – теоретичному, психолого-інтуїтивному, практичному – проблеми близького і далекого майбутнього.

Об'єктом прогнозу є процеси (явища, події), на які спрямовано дослідження з метою вироблення прогнозу. Метою прогнозу є правильне оцінювання всього нового, що нині позитивно впливає на соціальне життя, що із сучасного життя може не тільки зберігатися, але і переходити в майбутнє. Це стосується різних форм соціального життя, принципів, змісту і методів діяльності.

Прогнозування слугує підготовці завчасно підготовлених пропозицій, проектів, програм, рекомендацій та оцінок, тобто визначає, в якому напрямку бажаним є розвиток об'єктів у галузі, що досліджується (культура, охорона здоров'я, освіта, сільське господарство), і як насправді може відбуватися розвиток. Відповідно до цього визначають і типи завдань прогнозування:

визначення і мотивування мети розвитку; визначення засобів, способів, шляхів досягнення цілей.

**Соціальне прогнозування** – це дослідження соціальної системи на більш глибокому рівні, який дає можливість передбачати, прогнозувати майбутнє, яке одночасно виступає як синтез різнобічних знань про суспільство.

Виділяють кілька етапів соціального прогнозування: аналітичний, дослідний, програмний, організаційний.

*Аналітичний етап* має визначити стан і тенденції розвитку об'єкта прогнозування і відповісти на запитання: яким є бажаний рівень задоволення конкретних суспільних потреб, досягнення яких пов'язано з розвитком об'єкта прогнозування; які результати майбутнього розвитку і в яких галузях, сферах є бажаними і необхідними для досягнення очікуваного рівня.

*Дослідний етап* відповідає на такі запитання: які можливі результати майбутнього розвитку в зазначених сферах досліджуваного об'єкта; які проблеми виникають через невідповідність необхідних і можливих результатів майбутнього розвитку; дає змогу чітко сформулювати проблему, що виникає в результаті дослідження і що підлягає вирішенню.

*Програмний етап* зумовлює отримання відповідей на запитання: якими є можливі шляхи (варіанти) досягнення бажаних і небажаних результатів; який проміжок часу займе реалізація кожного з можливих результатів; який ступінь впевненості в реалізації кожного із можливих варіантів (шляхів) вирішення.

*Організаційний етап* – це кадрові, матеріально-технічні фінансові ресурси, необхідні для реалізації кожного з можливих варіантів; комплекс організаційно-технічних заходів, які забезпечують отримання певних результатів у досягненні того чи іншого варіанта; визначення найбільш раціональних з них.

Система методів і способів прогнозування називається **методикою прогнозування**.

#### **Етапи прогнозування:**

1) попередньо прогнозована орієнтація: визначення об'єкта дослідження (охорона здоров'я, студенти, пенсіонери та ін.), визначення предмета дослідження (наприклад, рівень економічної захищеності студентів), визначення проблем, цілей, завдань, часу проведення; висунення робочих гіпотез, вибір методів; визначення структури та організації дослідження;

2) прогнозний фон – збір даних, які впливають на розвиток об'єкта: рішення, нові документи, безпосередні події, при цьому враховуються процеси у суміжних сферах;

3) пошукова модель – узагальнене бачення об'єкта в системі основних показників, параметрів, які відображають його характер і структуру;

4) пошуковий прогноз – проекція первинної моделі у майбутнє відповідно до тенденції, яка спостерігається з урахуванням факторів прогнозного фону з метою виявлення проблем, які підлягають вирішенню;

5) нормативний прогноз – проекція первинної моделі в майбутнє відповідно до заданих цілей і норм за визначеними критеріями;

б) оцінювання ступеня достовірності та уточнення прогностичних моделей за допомогою системи експертного опитування;

7) вироблення рекомендацій для підготовки оптимальних рішень на основі зіставлення прогностичних моделей.

Нині налічується понад 200 методів прогнозування. Найбільш поширеними є методи екстраполяції та експертизи, в основі яких стоять часові й параметричні ряди ретроспективного розвитку об'єкта прогнозування. Інші методи базуються на використанні обчислювальної техніки, розробці спеціальних алгоритмів і програм, які потребують значних затрат ресурсів і більш високої кваліфікації розробників прогнозів: багаторівнева морфологія, багаторівнева експертиза, матричні методи.

**Асоціативні методи** – процедури прогнозування на базі побудови специфічних аналогових моделей реальних об'єктів і процесів.

**Ігри** – метод, що використовується в безпосередніх перед-планових дослідженнях, а також для верифікації прогнозів.

**Імітування** – побудова математичної моделі з метою навчання і верифікації рішень як результатів прогнозного дослідження.

Індивідуальне передбачення експерта – оцінювання провідного спеціаліста-лідера, експерта в певній сфері аналізу, дослідження.

**Інтуїтивні методи (передбачення)** – найбільш широко використовуються в системі управління, а також при прогнозуванні різних соціальних явищ, базуються на широкому залученні найбільш компетентних експертів і постійному підвищенні їх кваліфікації відповідальності за експертизу.

**Історична аналогія** – перенесення у часі чи з інших галузей знань виявлених закономірностей, тенденцій розвитку схожих подій.

*Каузальне моделювання* – встановлення причинно-наслідкових зв'язків відомих фактів.

Класифікаційні ознаки методів прогнозування – специфічні відмінності за ступенем формалізації, за принципом дії і за способом отримання інформації.

Класифікація методів – вибір методів, адекватних завданням, що вирішуються.

Метод Дельфі зумовлює кілька етапів автономного опитування експертів, які об'єднані в групи. Є кілька спеціальних методик обробки і відбору результатів експертних опитувань.

*Методи випереджальної інформації* – групи методів, заснованих на властивостях науково-технічної інформації випереджати практичне втілення досягнень науки.

*Мозкова атака* – колективне оцінювання, регламентоване особливими правилами, що засновані на стимулюванні творчої діяльності експертів шляхом спільного обговорення проблеми.

*Статистичне моделювання* – розробка та аналіз моделей, що створюються на базі статистичного матеріалу минулого і сучасності.

*Сценарій* – розробка та опис передбачуваних подій у досліджуваній сфері (середовищі, системі) та її оточенні, починаючи з конкретного вихідного етапу і закінчуючи часом випередження прогнозу.

Евристичні методи – ґрунтуються на аналізі історичних і системних детермінуючих зв'язків. Механізм передбачення базується на екстраполяційних, сценарних, імовірних прогнозах, статистичному моделюванні.

Серед видів і технологій соціального прогнозування виділяють: прогнозування рівня життя і зайнятості населення, пенсійного забезпечення, економічної безпеки (бідність, безробіття), прогнозування екологічних процесів та ін.

Прогнозування як технологія соціальної роботи – дослідження соціальної системи з метою передбачення ефективності форм, методів, підходів, проектування і програмування соціальної роботи з окремим клієнтом на рівні індивідуальної роботи, групою, спільнотою, громадою на мезорівні, діяльності соціальних служб, організацій та установ на макрорівні соціальної роботи. Вибір методів прогнозування залежить від змісту соціальної роботи, певного її напрямку, категорій клієнтів тощо.

#### **Завдання для самостійної роботи:**

1. Розробити 5 тестових питань та 5 суджень за темою.
2. Підготувати доповідь про актуальні способи прогнозування у соціальній роботі.

### **Тема 2.2 Соціальне проектування: концепції та класифікації**

**Мета:** визначити специфіку здійснення проектної діяльності у соціальній роботі

**Обладнання:** мультимедійна техніка, картки із завданнями, підручники, маркери, фліпчарт

**Питання до контролю попередніх занять, обговорення, самостійного вивчення та осмислення навчального матеріалу.**

1. Моделювання у соціальній роботі: тема та завдання.
2. Зміст соціального прогнозування.

**Перелік питань теми:**

1. Проектування як нововведення у соціальній роботі.
2. Програма та проект у соціальній роботі.

#### **Хід роботи:**

### **1. Проектування як нововведення у соціальній роботі**

**Соціальне проектування** бере свій початок з розробки інновацій та інноватики у соціальній роботі. Дослівний переклад англійського слова *innovation* – означає введення нового у практику.

Інновація (нововведення) – це внесена, впроваджена в практику новинка, завдяки якій відбуваються позитивні зміни і досягається необхідний ефект.

Інновація – це продукт уяви, наслідок фантазій щодо можливих змін у технології того чи іншого процесу чи способу дій, це нові ідеї, що можна



практично використовувати, це зміни й перетворення, що призводять до вдосконалення діяльності.

Нововведення – це спосіб розв’язання суперечностей між заперечуваним старим, що вичерпало себе, та перспективним новим, що утверджує себе. Методологічною основою інновацій у різних сферах життя є діалектичний закон заперечення запереченням.

Останніми роками активно розвивається нова галузь знання – інноватика, яка досліджує питання теорії та практики нововведень. Інноватика – механізм прилаштування до змінного навколишнього середовища, перетворення та інновацій.

### **Класифікація нововведень у соціальній роботі:**

- ✓ винахід нових технологій (наприклад, нового інструментарію оцінювання потреб клієнтів, заняття з іпотерапії тощо);
- ✓ адаптація чи зміна наявних технологій (наприклад, модифікація експертного оцінювання роботи з дорослими для використання його в роботі з дітьми);
- ✓ нові сфери використання наявних технологій, що називають технологічним перенесенням (наприклад, використання наукового інструментарію для практичних оцінок);
- ✓ використання існуючого методу іншою групою користувачів;
- ✓ соціальне проектування.

За сферами громадського життя: соціальні, політичні, економічні інновації, інновації у культурно-духовній сфері.

Соціальні інновації в свою чергу класифікують за тим, у якому структурному компоненті соціальної сфери вони відбулися: пенсійному забезпеченні, соціальному обслуговуванні, зайнятості населення, охороні праці, житловій політиці, сімейній політиці, медичному обслуговуванні, освіті тощо.

За предметним змістом інновації поділяють на: технологічні та інноваційні сфери послуг.

За масштабами використання: одиничні (виконуються на одному об’єкті) та дифузні (розповсюджені на кількох об’єктах).

**Інноваційний процес** – процес пошуку або винайдення нової ідеї, її розробки та експериментальної апробації (первинного запровадження), поширення та використання. Інноваційний процес вбирає в себе інноваційну діяльність, спрямовану на використання наукового знання і практичного досвіду з метою вдосконалення наявної практики (наприклад, соціального обслуговування).

Етапи інноваційного процесу: інноваційний задум; проект; план; оцінювання; експеримент та впровадження.

У науковій літературі виділяють методи пошуку та генерування ідей: «мозковий штурм», метод номінальної групи (МНГ), метод Дельфі, метод віднесеного деструктивного оцінювання, метод цільових обговорень, круговий збір ідей, метод конкретних випадків, метод «вогонь по керівнику», метод вільних асоціацій, метод порівняльного оцінювання, метод розстановки проблеми за значущістю, «круговий метод», метод поіменного висування,

«мета-план», метод матричного структурування, метод «за-проти», метод утопічних ігор, метод латентного мислення, метод блокнота, «піраміда ідей».

**Соціальне проектування** – це різновид усвідомленої інноваційної діяльності.

**Соціальний проект** – це сконструйоване ініціатором проекту соціальне нововведення, метою якого є створення, модернізація або підтримання в середовищі, що змінюється, матеріальної або духовної цінності. Це нововведення мусить мати просторово-часові кордони, а його вплив на людей визнаватися позитивним за соціальним значенням.

Проекти надають можливість апробації (пілотування) ідей, пошуку та концентрації відповідних ресурсів. Проект соціальної роботи визначають як інтегровану систему, що складається зі: сформульованих проектних цілей; створених для цих цілей соціальних установ, фізичних об'єктів, систем соціального захисту; розроблених та затверджених відповідних документів – програм, планів, кошторисів, розрахунків тощо; розрахованих матеріальних ресурсів – матеріальних, фінансових, трудових, часових; комплексу управлінських рішень, заходів з досягнення цілей.

Термін «проектування» використовується у різних сферах суспільного життя. Це процес створення прообразу можливого об'єкту чи стану (конструювання, архітектура, технічна галузь).

Метою проектування є таке перетворення дійсності, коли створюються (чи передбачається створення) об'єктів, явищ чи процесів, що відповідали б бажаним властивостям.

**Проектування** – це:

- ✓ визначення версій чи варіантів розвитку або зміни певного явища чи об'єкту;
- ✓ конструювання варіантів оптимального майбутнього стану об'єкту;
- ✓ форма випереджального відображення і перетворення дійсності, спрямована на конструювання системи параметрів майбутнього матеріального об'єкту чи якісно нового його стану;
- ✓ прийняття рішень в умовах невизначеності.

Класичним є положення Дж. К. Джонса відповідно того, що процес проектування складається з трьох етапів: дивергенції (розширення меж проектної ситуації з метою забезпечення простору для пошуку рішень), трансформації (створення принципів та концепцій), конвергенції (вибір оптимального варіанту рішення із множини альтернатив).

Соціальне проектування можна розглядати як конструювання соціальної дійсності.

**Соціальне проектування** – це науково-теоретична і одночасно практична діяльність зі створення проектів розвитку соціальних систем, інститутів, об'єктів на основі соціального передбачення, прогнозування та планування їх соціальних якостей і властивостей.

Це дає можливість **керувати соціальними процесами** і є вираженням того нового, що характеризує тенденції соціального розвитку. Соціальне проектування пов'язане з інноваційною діяльністю і впровадженням соціальних інновацій.

**Соціальне проектування** – це проектування соціальних об'єктів, якостей, процесів і відношень.

До **основних параметрів** соціального проектування відносять:

- суперечливість соціального об'єкту;
- багатовекторність розвитку соціального об'єкту;
- множинність факторів його буття;
- суб'єктивні складові формування соціального очікування та прогнозу;
- фактори, що визначають різні критерії оцінки соціального об'єкту.

Закономірним результатом проектної діяльності є **проект**. За останні сто років вони стали неодмінною складовою суспільного прогресу.

Слово «проект» походить від латинського *projectus*, що означає «кинутий уперед».

Коріння цього поняття можна знайти у древньогрецькій культурі, де воно означало «перепону, задачу, питання». Перепона на шляху того, хто йде змушує зупинитися, замислитися та вжити певні заходи. Як у житті, так і в думках, перепони на шляху пробуджують нові ідеї та рішення.

Сучасне поняття «проект» зберегло ознаки давнього значення цього слова. Так, у **тлумачних словниках** проект визначається як:

- сукупність документів (розрахунків, креслень, макетів тощо) для зведення споруд, виготовлення машин, приладів;
- попередній текст якого-небудь документа, що виноситься на обговорення, затвердження;
- задуманий план дій, намір;
- образ наміченого до створення об'єкту, поданий у вигляді його опису, обґрунтувань, схем, кількісних показників;
- окремий захід із певними завданнями, які обмежені вимогами щодо часу, витрат, результатів.

Проект розглядається також як сукупність взаємопов'язаних дій з чітко визначеними датами початку та завершення роботи, що потребують залучення спеціалістів та ресурсів з метою досягнення певних цілей організації.

Проект містить дві основи: концептуальну (опис ініціативи, її культурно-історичного смислу, гіпотези, оцінку їх новизни і можливих актуальних наслідків) і системно-організаційну (опис конкретних механізмів й етапів реалізації проекту).

**Проект** – сукупність скоординованих дій із певними точками відліку та закінчення з метою досягнення певних цілей із встановленими строками, витратами та параметрами виконання.

Тобто проект дозволяє рухатися від ідей до дії, певним чином структуруючи етапи цього процесу. Він завжди реалізується в певному соціальному, територіальному та часовому просторах, тому сприяє змінам у соціальному середовищі як результату колективної діяльності.

## **2. Програма та проект у соціальній роботі**

Проект може існувати у **двох різновидах**:

- як складова частина програми економічного та соціального розвитку, що

визначає основні цілі та завдання, що належать до соціальної сфери, та мають бути виконані в запланований період, а також головні засоби та шляхи їх здійснення;

- як самостійний варіант вирішення локальної проблеми конкретної цільової групи певного соціального середовища.

**Програма** – це сукупність проектів і/або різних заходів, об'єднаних спільною метою і умовами їх виконання.

**Проект** – це сукупність завдань і заходів, спрямованих на досягнення запланованої мети.

За *характером запланованих змін* проекти поділяють на інноваційні та підтримуючі.

Інноваційні проекти розглядають як систему взаємообумовлених та взаємопов'язаних заходів, спрямованих на досягнення інноваційних результатів, які мають соціально-культурне, народно-господарське, політичне значення. Виокремлюють два види інноваційних результатів: «інновація-процес» (процес внесення нового у систему; він розвивається за певними етапами – створення, реалізація, поширення нововведення) та «інновація-продукт» (окремий засіб, технологія, методика, програма, конструкція тощо).

Підтримуючі проекти, їх ще називають реанімаційними або реставраційними, спрямовані на зміцнення, збереження чи підтримку окремих культурних пам'яток, традицій, вирішення екологічних проблем тощо.

За *особливостями фінансування* виокремлюють інвестиційні, спонсорські, бюджетні, благодійні та змішані проекти.

Відповідно *масштабів реалізації* – проекти поділяють на монопроекти, мультипроекти, мегапроекти, мікропроекти. Оцінка масштабності проекту здійснюється на основі таких показників: кількість осіб (організацій), які можуть скористатися послугами чи результатами проекту; кількість фахівців, яких необхідно долучити до участі в проекті; сукупні фінансові витрати на реалізацію проекту; тривалість та територіальне охоплення проектними заходами.

Глобальні реформи в державі чи суспільстві найбільш доцільно проводити на базі концепції мегапроекту, який включає програми з багатьма взаємопов'язаними проектами, об'єднані загальними цілями. Менш масштабні проблеми можуть вирішуватися в рамках мультипроектів. Монопроекти не передбачають охоплення великої кількості людей, нескладні в аспекті організаційного менеджменту, здебільшого реалізуються на території одного чи кількох населених пунктів та не потребують значного фінансування. Мікропроекти найчастіше є формою прояву ініціативи окремої особи чи групи людей. Він реалізується переважно для обмеженої кількості осіб, може не вимагати зовнішнього фінансування, спеціального обладнання, реалізовуватися за рахунок наявних ресурсів. В їх основі – взаємостосунки людей, які хочуть реалізувати свою ініціативу.

За наступною класифікаційною ознакою – *терміном реалізації* – проекти поділяють на короткотривалі (1-2 роки реалізації), середньотривалі (3-5 років), довготривалі (більше 5 років).

Жоден проект не може відбутися без відповідного фінансування. Джерела фінансування можуть бути досить різноманітні, тому відповідно визначають інвестиційні, бюджетні, донорські, благодійні та змішані проекти.

За **територіальною** ознакою виокремлюють національні, міжрегіональні, регіональні та місцеві проекти. Національні та міжрегіональні проекти фінансуються за рахунок державних коштів, а регіональні та місцеві за рахунок коштів донорських організацій, спонсорів та коштів місцевого бюджету.

Ще однією класифікаційною ознакою, яку пропонують окремі автори є **ступінь складності**. Згідно неї виокремлюють прості, складні та дуже складні проекти. Міра складності проекту обумовлюється його метою та завданнями, масштабністю і тривалістю, кількістю та різновидами проектних заходів тощо.

За **видами** розрізняють проекти комерційні і некомерційні залежно від мети проекту: одержати прибуток або соціальний ефект.

За **характером і сферою діяльності** виокремлюють: економічні, дослідницькі, екологічні, культурологічні, політичні, соціальні проекти.

**Соціальний проект** – це соціальне нововведення, метою чого є створення, модернізація чи підтримка у середовищі матеріальної або духовної цінності, що має просторово-часові та ресурсні обмеження і вплив якої на людей визнається позитивним за своїм соціальним значенням.

На відміну від соціальних проектів, що спрямовані на перетворення та вдосконалення соціуму, суспільних відносин і процесів, педагогічний проект сфокусований на вирішенні завдань освіти та виховання. Підтвердженням цього є наукові позиції М. Коган, яка обґрунтовує педагогічний проект як вмотивований, цілеспрямований спосіб змін у педагогічній діяльності та впорядкування професійної діяльності з метою оптимального вирішення завдань навчання, розвитку, виховання.

**Об'єктами** соціально-педагогічного проектування є: соціально-культурне середовище (створення сприятливого соціокультурного простору та оптимізація умов саморозвитку особистості; соціальної групи, території в цілому); спосіб життя (підтримка окремих видів та напрямів діяльності особистості, які сприяють зростанню якісних показників життя); сфери життєдіяльності особистості (освітня, дозвіллева, навчальна, виробнича, спортивна, інформаційна тощо).

Соціально-педагогічний проект – це сконструйоване соціальне нововведення, метою якого є вдосконалення педагогічних процесів (розвитку, освіти, виховання, соціального становлення особистості) у певних соціокультурних умовах.

Соціальні проекти можуть бути спрямовані на: створення умов для розвитку соціальності суб'єкта (особистості, групи); самореалізації особистості в основних сферах її життєдіяльності; забезпечення сприятливих умов для соціалізації особистості в різних сферах соціального середовища; вирішення чи мінімізацію несприятливих умов соціалізації особистості.

#### **Завдання для самостійної роботи:**

1. За темою розробити 5 тестових питань та 5 суджень.
2. Заповніть таблицю:

Ознака	Соціальна програма	Соціальний проект

3. Переглянути фільм «Заплати другому», створити кейс-завдання для обговорення.

4. Розробити соціальний проект для впровадження у загальноосвітньому закладі.

### **Тема 2.3 Індивідуальна робота у професійній діяльності соціального працівника**

**Мета:** вивчити провідні підходи для індивідуальної соціальної роботи

**Обладнання:** мультимедійна техніка, картки із завданнями, підручники

**Питання до контролю попередніх занять, обговорення, самостійного вивчення та осмислення навчального матеріалу.**

1. Соціальний проект.
2. Класифікації проектів.
3. Актуальність проектів у соціальній роботі.

**Перелік питань теми:**

1. Підстави для надання індивідуальної допомоги у роботі соціального фахівця.
2. Діяльність соціального працівника з випадком.
3. Основні моделі індивідуальної роботи.

**Хід роботи:**

#### **1. Підстави для надання індивідуальної допомоги у роботі соціального фахівця**

Метод індивідуальної соціальної роботи чи соціальна робота з індивідуальним випадком, це робота з ситуацією «віч-на-віч», коли соціальний працівник спільно з клієнтом вирішує його особистісні і соціальні проблеми.

Типовими індивідуальними проблемами є:

- емоційні проблеми,
- родинні перекази й особистісні кризи,
- сімейні конфлікти,
- проблеми з виробництва і у школі,
- втрата праці тощо.

Ситуація «віч-на-віч» передбачає певні відносини між соціальним працівником і клієнтом. У процесі індивідуальної допомоги проводиться відповідна процедура взаємодій, а також – висувуються специфічні вимоги до ролей соціального працівника. Взаємодія в індивідуальній роботі з випадком відбувається після системи послідовних дій. Коли між соціальним працівником і клієнтом укладено контракт, починає здійснюватися система подальших дій.

*Контракт.* Допомога, що надає соціальний працівник клієнту, має договірний характер, оскільки входять у відносини, що передбачаються законодавством і мають фінансову основу. Клієнт може мати декларацію про безплатне або платне соціальне обслуговування, що регламентується відповідним законодавством. Отже, правову базу діяльності соціального

працівника формують підстави для укладання з щодо реалізації адекватної допомоги у відповідність функціям соціальної служби.

З іншого боку, контракт для клієнта гарантує певний рівень захист, надає підстави для позову у разі порушення його прав, визначає її місце у системі відносин з соціальним працівником.

В індивідуальній практиці соціальної роботи прийнято вважати, що і клієнт, і соціальний працівник, відповідає за процес зміни ситуації.

Соціальний контракт у системі взаємодії соціального працівника і клієнта це є угода щодо взаємних зобов'язань, завдань, цілей і певних процедур.

У практиці соціальної роботи виділяють попередні контракти, функція яких полягає в ознайомленні клієнта з необхідними йому видами допомоги. Виконання даного контракту обмежується певними тимчасовими межами, дотриманням прийнятих взаємних зобов'язань та обов'язків між сторонами.

Первинні і вторинні контракти засновані на оцінці плану взаємодій, пов'язаних з особливостям випадку, оцінкою діянь та плануванням процесу інтеракцій.

Під час укладання контрактів враховують такі принципи:

1. Потреби клієнта мають пріоритетне значення, що є основою підписання контракту;

2. Соціальний працівник відповідає за якість надання допомоги клієнту. Підставою надання допомоги і підписання контракту виступають певні докази із боку клієнта, якими може бути наявність чи відсутність місця проживання, статус, зайнятість, здоров'я, вік, фінанси тощо.

3. Соціальний працівник відповідає за обслуговування, роз'яснення можливостей соціальних служб у наданні підтримки, а також – зобов'язаний ознайомити клієнта з умовами контракту: щодо завдань, які вирішуватися, взаємних зобов'язань, засобів і процедур, необхідного часу, і достатньої зміни ситуації клієнта, і навіть санкцій, які можуть застосовуватися із боку соціальних служб.

4. Контракт потрібно сформулювати таким чином, щоб клієнт міг мав право на вибір засобів і ресурсів для вирішення своєї мети і завдань.

5. Укладання контракту передбачає використання принципу послідовного структурування, коли під час виконання окремих завдань, розширюють область проблем, що потребує втручання з боку соціального працівника.

6. Контракт має відбивати специфіку роботи соціальних служб, бути гнучким, щоб пристосуватися до несподіваних обставин клієнта чи його сім'ї.

## **2. Діяльність соціального працівника з випадком**

Ведення випадку (далі В.В.) – провідна технологія соціально-педагогічної роботи з конкретною проблемною ситуацією, коли об'єднано й певний моніторинг ситуації, і залучення інших інституцій, і здійснення координації дій з метою розв'язання психологічних, міжособистісних, соціальних проблем клієнта, його оточення.

Реалізується шляхом встановлення безпосередньої взаємодії між фахівцем (соціальним педагогом/соціальним працівником) і клієнтом.

В. В. є дуже близький до управлінських моделей, тому даний метод деякою мірою можна розглядати **як універсальний**.

В. В. – це процес ідентифікації людини, яка має специфічні соціальні потреби, розробки та реалізації плану, за яким соціальні, освітні й медичні ресурси використовують найбільш ефективно з метою досягнення оптимального результату для клієнта за найменших витрат.

В. В. можна розглядати як інструмент оптимізації витрат, зростання ефективності, раціоналізації послуг і ресурсів.

В. В. – це об'єднуюча технологія в роботі соціального працівника/педагога, бо враховує й інтегрує в собі інші технології, а саме: оцінювання, оцінки потреб, раннього втручання, роботи з клієнтом, надання послуг тощо.

Ці технології є етапами технології В. В., саме тому її можна вважати політехнологічною.

Індикатором ефективності впровадження технології В. В. є результативність означених технологій. В.В. як технологія спрямоване на забезпечення послідовності та доступності послуг з урахуванням відповідності їх інтенсивності до реальних потреб клієнтів соціально-педагогічної діяльності та орієнтується на можливості, наявні ресурси стану системи соціального обслуговування, соціально-педагогічної підтримки, надання послуг.

Основні принципи В. В. – комплексність, міждисциплінарна та міжвідомча взаємодія в здійсненні соціально-педагогічної роботи, співпраця соціального працівника/ педагога та клієнта, спадкоємність діяльності тощо.

Як процес технологія **В. В. має певні етапи, а саме:** оцінка потреб клієнта; аналіз результатів оцінки та обґрунтування необхідності відкриття та В. В.; прийняття рішення про відкриття випадку/взяття під соціально-педагогічний супровід; планування випадку (розробка спільно з клієнтом індивідуального плану роботи: визначення його мета, часових меж, конкретних дій, заходів тощо); надання послуг або соціально-педагогічний супровід; оцінка процесу, оцінка результатів роботи (підсумкова); закриття випадку.

Дотримання послідовності етапів технології В. В. забезпечує результативність роботи соціального працівника/ педагога.

Головна мета В. В. – оптимізувати функціонування клієнта, надаючи йому якісні й ефективні послуги, його максимальне залучення до розв'язання власних проблем на всіх етапах В. В.

### **3. Існують різні моделі В. В.: (пригадайте з теми 1.3.)**

- мультидисциплінарна,
- трансдисциплінарна,
- міждисциплінарна (міжпрофесійна), в основі яких лежить командний підхід до координації послуг, що підсилює ефективність цієї технології.

**Функціонал менеджерів В. В. об'єднує такі професійні вміння, як:**

- ✓ адвокація (захист прав та інтересів клієнта),
- ✓ фасилітація (допомога в різних видах діяльності),
- ✓ побудова чи використання мереж (систем підтримки).

Функції соціального педагога/соціального працівника/менеджера під час упровадження цієї технології: організаційна, координувальна, оцінювальна,



захисна, моніторингова. Менеджер В. В. виконує роль адвоката, який гарантує надання послуг, визначення індивідуальних потреб клієнта, недопущення необґрунтованого дострокового закриття випадку тощо. Серед управлінських ролей: лідер команди, керівник персоналу, адміністратор, соціальний організатор, менеджер змін тощо.

Загальна модель дій соціального працівника в індивідуальній роботі з випадком:

**1-ша стадія:** встановлення первинного зв'язку й виявлення потреб клієнтів (початкова стадія процесу).

Це перший контакт між соціальним працівником та клієнтом: здійснюється первинна «оцінка» ситуації клієнта, формується можлива гіпотеза щодо проблеми, здійснюється її ідентифікація у міжсуб'єктній взаємодії.

**2-га стадія:** дослідження і роз'яснення проблеми.

На цій стадії клієнт повинен продовжувати відчувати з боку соціального працівника співчуття, пильність, сердечність. Це етап, коли відбувається встановлення відносин між соціальним працівником і клієнтом, що дозволяють визначити підходи вирішення проблеми.

**3-тя стадія:** попередній контракт і мотивація.

На цій стадії формулюється попередній усний контракт про допомогу та підтримку. Необхідною умовою є самоідентифікація суб'єкта з роллю клієнта, а соціальний працівник має усвідомити, що проблема міститься у межах його діяльності.

Використання стратегій у роботі, що є мотивацією:

- ✓ бажання одержати допомогу;
- ✓ готовність домагатися стану та ресурсів;
- ✓ віра у досягнення змін;
- ✓ подолання дискомфорту;
- ✓ реакція на загрозу обмеження статус-кво;
- ✓ альтруїзм.

**4-та стадія:** оцінка.

Оцінка закінчує початкову стадію роботи соціального працівника з клієнтом, переходячи до стадії ухвали і розуміння проблеми (розширення й уточнення інформації за допомогою відвідин сім'ї клієнта, анкетних опитувань оточуючих тощо).

**5-та стадія:** концептуалізація проблеми.

У процесі визначення плану втручання може бути короткострокові і далекосяжні цілі. Клієнт бере особисту участь в постановці мети, обирає пріоритети, пропонує альтернативи.

У процесі вибору цілей визначаються пріоритети, щоб полегшити ситуацію клієнта, поліпшити його соціальне функціонування.

Соціальний працівник фіксує стадії розвитку при терапевтичному контакті, рефлексує зміни, вносить корективи до плану дій – усе це відбувається у індивідуальній історії клієнта, що веде соціальний працівник.

*Соціальний працівник і клієнт узгоджують:*

1. визначення мети, якої потрібно досягти,

2. обрання методів,
3. формування завдань.

**6-та стадія:** дослідження стратегій рішення та розвитку плану втручання.

Кожен клієнт унікальний як і його проблеми. При розвитку плану втручання соціальний працівник обирає ефективні стратегії, що дозволяють змінювати в позитивному напрямі ситуацію клієнта (взаємодія або з родиною, або з групою, або з середовищем).

**7-ма стадія:** вибір стратегії і висновки контракту.

Оцінка процесу результатів співпраці соціального працівника з клієнтом, узагальнення що відбуваються упродовж змін чи стабілізація ситуації.

**8-а стадія:** підготовка до втручання.

На даній стадії відбувається обговорення програми розвитку й формування системи дій.

**9-та стадія:** здійснення втручання.

Існують різноманітні програми втручання. Традиційно соціальні працівники використовують підходи відповідно до моделей індивідуальної роботи: поведінкову, когнітивну, гуманістичну, тощо. Комплекс втручань постійно змінюється і модернізується.

Так, поведінкові методи індивідуальної роботи спрямовані для підтримки чи корекції необхідної поведінки й можуть включати такі дії:

1. стимулювання позитивної поведінки й закріплення її, використовуючи похвалу, увагу, нагороду тощо (застосовують під час роботи з дітьми);
2. репетицію поведінки, програвання важких ситуацій, аналіз щодо виниклих проблем;
3. систематичний розвиток адаптивних моделей поведінки з метою подолання різних занепокоєнь;
4. диференціальне закріплення поведінки, комбінування стимулів – від позитивних до ігнорування;
5. навчання поведінці у техніці гри, формування навичок позитивної поведінки, позитивного закріплення і вирішення домашніх завдань.

Пізнавальні методи можна використовувати, коли оцінка ситуації показує, що поліпшення у соціальному функціонуванні відбудеться у тому випадку, якщо відбудуться зміни у пізнавальних процесах. Ці процедури включають: зміну неправильних уявлень і очікувань, а також – роботу над збільшенням самоврядування.

**10-та стадія:** оцінка бар'єрів.

У процесі взаємодії соціальний працівник може зіштовхуватися із багатьма бар'єрами. Відповідно до концепції Фішера, їх причинами може бути:

- внутрішні конфлікти клієнта;
- відсутність навичок взаємодії у клієнта;
- тиск довкілля, що перешкоджає процесу зміни;
- проблеми взаємодії між соціальним працівником і клієнтом.

Розглядаючи бар'єри як певний опір, А. Пінкус й О. Минахан систематизували основні бар'єри у професійній взаємодії соціального працівника і клієнта – це:

- небажання приймати допомогу;
- страх втратити своїх позицій;
- невіру респондентів у те, що зміни можливі;
- небажання витратити цей час;
- невпевненість.

### **11-та стадія:**

Контроль і оцінка втручання.

Соціальний працівник має велике розмаїття методів втручання. Проте, за досягнення поставленої цілі й за переходу до інших стадій, соціальний працівник має повернутися на 4-стадію, щоб оцінити отриманий результат та скоригувати процес стратегій надалі.

### **12-та стадія:** еволюція.

При конструктивних змінах, досить тривалому і постійному соціальному супроводі, клієнт повинен досягти необхідних змін, по завершенні чого роботу між соціальним працівником і клієнтом має бути припинено.

## **3. Основні моделі індивідуальної роботи**

Соціальна індивідуальна робота з випадком, у процесі своєї еволюції зазнала значних змін. Соціальна індивідуальна робота являє собою надання допомоги окремим людям і сім'ям у вирішенні їх соціальних труднощів і досягнення ними адекватного рівня соціального функціонування за допомогою професійних методів.

Метод вирішення питань розробив Х. Перлман (людське життя є «проблемно-розв'язальним процесом»).

Особистість неспроможна справлятися з проблемою внаслідок наступних причин:

- через недостатність мотивації,
- через нездатність чи неможливості працювати над вирішенням проблеми,
- невміння вирішувати проблему правильним способом.

Завдання соціального працівника полягають у тому, аби допомогти клієнту у цих обставинах.

### **Перелік основних підходів у соціальній роботі:**

**Підхід центрований на завданні чи втручанні** – це набір процедур для полегшення сприйняття клієнтом цільових проблем. Проблема, відповідно до цього методу, формулюється клієнтом за узгодженням з соціальним працівником, і, навіть, визначається цілями та можливостями соціального агентства. Модель складається з елементів кризових інтервенцій, проблемно-орієнтованих і функціональних підходів.

**Поведінковий підхід.** Перші практичні кроки у сфері індивідуальної соціальної допомоги пов'язані з теоретичними установками біхевіористичної психології, що до того часу була витіснена практикою психоаналізу. Однак у 60-70-х рр. інтерес до біхевіоризму знову поживається, використовуючи його на платній основі у соціальній роботі, де й складаються нові техніки допомоги. Поведінковий підхід у соціальній роботі характеризується поняттями

«особистість – середовище», адже зосереджується на особистісних ресурсах довкілля, що можна мобілізувати для зміни поведінки.

В основі *функціональної індивідуальної роботи* покладено психологічний підхід Отто Ранка. Відштовхуючись від ідей З.Фрейда, він вважав, що кризові стани, що у процесі розвитку кожної особи, викликані родовими травмами (отриманими при народженні).

*Кризово-орієнтований короткостроковий* метод індивідуальної роботи – є комбінований метод, що використовує елементи психотерапії, практичної психології та раціональних дискусій у соціальній роботі. Застосовується у разі таких кризових станів, як тривожність, почуття сорому, провини, ворожості тощо. Соціальний працівник, ослаблюючи психологічну і соціальну напруженість клієнта, допомагає йому приймати відповідні рішення, шукати адекватну роль його ситуації.

*Раціональний метод* індивідуальної роботи було запропоновано Р. Вернером і М. Кінді як альтернатива психоаналітичним моделям індивідуальної роботи. В основі – становища когнітивної теорії та припущення, що інтенсивність дій зі змінами залежить від сили волі. Утворювана на принципі «тут і тепер», оцінка стану клієнта фокусується на мисленні, почуттях, поведінці у реальному вимірі часу.

*Терапія реальністю.* Як різновид індивідуальної роботи була запропонована У. Глассером. (в основі положення про те, що для людини важливо бути коханою й безцінною, відчувати свою цінність, а для цього потрібна відповідна поведінка). Мета такого методу полягає у тому, аби допомогти людям зрозуміти й прийняти відповідальність за власну поведінку.

У процесі індивідуальної роботи соціальний працівник повинен виходити з того, що клієнт має не лише свої потреби, а й права. Базуючись на професійній етиці соціальної роботи, у процесі взаємодії з клієнтом фахівці керуються такими принципами:

- ✓ клієнт індивідуальний;
- ✓ клієнт має право на вираз своїх почуттів;
- ✓ соціальний працівник має виявляти контрольовану емоційну участь;
- ✓ клієнт не має відчувати з боку соціального працівника відторгнення, усе має бути «прийнято»;
- ✓ клієнт має відчувати з боку соціального працівника те, що його «оцінюють»;
- ✓ клієнт не має робити самостійний вибір і приймати самостійних рішень;
- ✓ клієнт має право на конфіденційність.

На практиці індивідуальної роботи формуються додаткові принципи, що забороняють соціальному працівнику у випадках слідувати за клієнтом, оскільки це завжди буде обмежувати ступінь самостійності самого соціального працівника. Серед цих принципів варто виокремити такі:

- ✓ будь-коли слід допомагати «третьій особі» - тому, кого Ви бачили і з ким не обговорювали його ситуацію;
- ✓ будь-коли вірте, що людина цілком безпорадна (окрім тих випадків, коли вона неприємна);
- ✓ не намагайтеся змусити іншу людину будь-що почуватися краще;

✓ не приймайте рішення за іншу людину, не намагайтеся її переконати зробити, з вашого погляду, правильні вибір.

Соціальний працівник завжди має бути підготовленим до неоднозначних моментів і ситуацій, у яких йому доведеться керуватися власними моральними принципами і цінностями.

#### **Завдання для самостійної роботи:**

1. За поданою темою розробити 5 тестових питань та 5 суджень.
2. Скласти словник ключових термінів теми.
3. Розробити три ситуації для опрацювання різновиду моделей співпраці у соціальній роботі.

### **Тема 2.4 Проведення тренінгів як різновид групової роботи соціального працівника**

**Мета:** вивчити особливості проведення тренінгової роботи у професії соціального працівника

**Обладнання:** роздатковий матеріал, картки із завданнями, презентації фото та відеоматеріалів, підручники, таблиці

**Питання до контролю попередніх занять, обговорення, самостійного вивчення та осмислення навчального матеріалу.**

1. Пригадайте основні підходи, що використовують у соціальній роботі.
2. Схарактеризуйте провідні моделі соціальної роботи.

#### **Перелік питань теми:**

1. Тренінг – види, риси та переваги.
2. Класифікація компонентів тренінгу.
3. Соціальний працівник як тренер: робота тренерів у парі.
4. Оцінювання тренінгу.
5. Етапи групових процесів у тренінгу.

#### **Хід роботи:**

##### **1. Тренінг – види, риси та переваги.**

На думку більшості представників соціально-педагогічної науки (К. Мілютіна та ін.), основною метою тренінгу є навчання конкретним навичкам і вмінням, що стають частиною процесу навчання або професійної адаптації.

Тренінг має свої **переваги:**

- ✓ активність групи;
- ✓ поєднання інформації та емоційного ставлення до неї;
- ✓ підвищення рівня мотивації;
- ✓ здатність групи до колективного мислення та прийняття рішень та практична перевірка та закріплення отриманих знань.

Планування тренінгу можна розпочати тільки тоді, коли буде затверджена мета та його завдання. В залежності від кожного конкретного завдання підбираються відповідні вправи. В залежності від складності теми, що необхідно висвітлити, потрібно вирішити скільки часу потрібно для тренінгових занять.

Якщо в тренінгу наявна тема, що потребує певного інтелектуального чи емоційного напруження, то такі вправи необхідно розглядати у середині занять, а на початку і в кінці потрібно застосовувати легші рухові та ігрові вправи.

**Соціально-просвітницький тренінг** – спрямований на розгляд конкретної теми, зміст чого потрібно засвоїти, а також – набуття наступних умінь і навичок:

- ✓ комунікативних навичок прийняття рішень,
- ✓ навичок зміни стратегії поведінки, що допомагають людині гнучко реагувати у будь-якій ситуації, краще пристосовуватися до оточення, швидше знаходити вихід зі складних ситуацій, реалізовувати свої плани і досягати мети.

**Соціально-просвітницький тренінг** – це запланований процес, призначений надати або поновити знання та навички і перевірити ставлення до проблеми, ідеї, поведінку з метою їхньої зміни чи оновлення.

**Тренінг** – це:

- ✓ ефективна форма роботи для засвоєння знань;
- ✓ інструмент для формування умінь і навичок;
- ✓ спілкування в довірчій атмосфері і неформальній обстановці;
- ✓ пізнання себе і навколишнього світу.

**Специфічними рисами тренінгу є:**

- дотримання певних принципів групової роботи;
- наявність більш-менш постійної групи, що періодично збираються на зустрічі чи працюють безперервно протягом двох-п'яти днів;
- певна просторова організація (частіше за все – робота у зручному ізольованому приміщенні, де учасники переважну частину часу сидять у колі);
- використання активних та інтерактивних методів роботи;
- об'єктивація суб'єктивних почуттів, емоцій, думок, знань учасників групи стосовно подій, які відбуваються в групі, вербалізована рефлексія.

**Тренінги бувають різних видів:**

- ✓ комунікативні,
- ✓ особистісного росту,
- ✓ соціально-педагогічні,
- ✓ соціально-просвітницькі тощо.

**Соціально-просвітницький тренінг розрахований на:**

- ✓ надання інформації;
- ✓ оволодіння знаннями;
- ✓ формування умінь, знань і навичок, що сприятимуть усвідомленому вибору варіантів поведінки;
- ✓ розвиток установок, усвідомлення потреб і мотивів;
- ✓ підготовку фахівців, навчання спеціалістів, які працюють з молоддю у сфері освіти, інформаційних технологій тощо, а також підлітків-інструкторів.

**Просвітницький тренінг** розвиває комунікативні навички, в процесі його проведення порушуються проблеми відповідальної поведінки. Але головною функцією такого тренінгу є інформування.

## **2.Класифікація компонентів тренінгу**

Класифікація компонентів тренінгу проводиться на основі схеми педагогічної взаємодії (запропонована директором Міждисциплінарного центру дидактики вищої школи Білефельдського університету В.-Д. Веблер).

Тренінговий процес реалізується в межах шести основних, тісно пов'язаних між собою компонентів.

1. **Мета.** Метою просвітницького тренінгу є підвищення рівня інформованості щодо проблеми; зміна ставлення до проблеми; формування позитивної мотивації; вироблення та розвиток навичок адаптивної поведінки.

2. **Учасники.** Визначається цільова група, на яку спрямований тренінг. Саме від складу цільової групи і залежить зміст тренінгу, відповідно до якого підбираються й методи тренінгу.

3. **Зміст.** Зміст тренінгу визначається із заявленої мети цільової групи.

4. **Методи.** У контексті цієї вправи метод навчання - це обмежений рамковими умовами спосіб реалізації мети тренінгу через роботу суб'єктів освітньої діяльності (учасників і педагога-тренера).

5. **Рамкові умови.** При організації, проведенні тренінгу важливе значення мають різні деталі, що не належать до визначених елементів шестикутника, однак можуть серйозно вплинути на ефективність навчання, наприклад: стан приміщення, у якому проводиться тренінг, забезпеченість усіма необхідними матеріалами для проведення тренінгу, час початку тренінгу, його тривалість тощо.

6. **Педагог-тренер.** Від умінь педагога-тренера, його кваліфікації багато в чому залежить успіх тренінгу і подальшої діяльності його учасників.

### **3. Соціальний працівник як тренер: робота тренерів у парі**

Групу ведуть або два тренери з приблизно однаковим рівнем досвіду, або основний тренер та помічник, що відповідає за організаційні питання тренінгу.

*Робота в парі доцільна коли:*

- ✓ група велика - більше 15-20 учасників;
- ✓ треба водночас з веденням групи здійснювати аудіо- чи відеозапис;
- ✓ в групі існують два або більше «проблемних» учасників, кожний з яких потребує особливої уваги тренера;
- ✓ тренер прагне до самовдосконалення шляхом обговорення процесу тренінгу з компетентною людиною;
- ✓ існує потреба навчання іншої людини проведенню тренінгу.

Робота в парі висуває певні умови, має свої переваги, але й деякі ризики.

#### **Умови:**

- ✓ особистісна психологічна сумісність ведучих;
- ✓ однакове розуміння ними мети та завдань тренінгу;
- ✓ попереднє погодження ними норм і правил спільної роботи;
- ✓ попередній розподіл повноважень і обов'язків кожного ведучого.

#### **Переваги:**

- ✓ можна краще простежити особистісну та групову динаміку;
- ✓ можна розподілити обов'язки (наприклад, один проводить міні-лекцію, інший – рольову гру);

- ✓ можна розподілити ролі (наприклад, один виконує функції інформаційного лідера, інший - створює позитивну емоційну атмосферу в групі);
- ✓ підвищується ефективність роботи в малих групах за великої кількості учасників тренінгу;
- ✓ існує можливість порадитись з компетентною людиною під час перерв та обговорити результати по закінченню тренінгу;
- ✓ учасники мають наочний приклад спілкування, розуміння та взаємодії між тренерами.

#### ***Ризики:***

- ✓ неповна особистісна сумісність між тренерами, розбіжність поглядів щодо ведення тренінгу;
- ✓ різний (нерівномірний) темпоритм роботи ведучих, що негативно впливає на засвоєння матеріалів учасниками групи,
- ✓ прагнення тренерів справити враження один на одного або перебрати на себе більшу частину повноважень («поборотися за владу» в групі);
- ✓ прагнення групи внести розлад у взаєморозуміння тренерів.

#### ***Рекомендації щодо підвищення тренерської ефективності.***

**Будьте самим собою** - спроби наслідувати когось іншого виглядатимуть нещирими або штучними. Застосовуйте добрі методи викладання, запозичені в інших, але застосовуйте їх у своєму власному стилі.

**Створіть атмосферу взаємоповаги.** Підтверджуйте цінність знань та досвіду дорослих слухачів та їхній можливий внесок у заняття.

**Намагайтесь персоналізувати свої стосунки з людьми,** знайомлячись з ними ближче. Звертайтеся до людей за іменами, вказаними на картках. **Реагуйте на невербальні сигнали своїх слухачів** - чи не свідчить їхній вираз обличчя про нерозуміння або незгоду? Якщо так, вирішуйте проблему, звертаючись безпосередньо до людини, яка щось не розуміє (або до всієї групи, якщо кілька учасників потребують пояснень чи мають запитання). **Відведіть час для запитань,** і поставтеся до них з належною повагою. Якщо ви відповідатимете різко, поглядаючи на годинника і вживаючи зауваження на зразок «Я не знаю, як не сказати простіше», «Як я уже казав» тощо.

**Уникайте ненормативної лексики і жартів.** Намагайтесь заздалегідь визначити потенційно делікатні моменти і, по можливості, уникайте їх.

**Говоріть змістовно,** гендерно нейтральною мовою.

**Ніколи не сперечайтесь зі слухачами,** оскільки невдоволення одного з них може поширитись і на інших. Існує декілька корисних фраз, що допомагають у потрібний момент розрядити ситуацію, наприклад, «Як показує мій досвід» (з особистим досвідом важко сперечатися), «Я так розумію, що це - ваша особиста думка». «Я згоден, що можуть існувати винятки, наприклад...» тощо. Запропонуйте обговорити гострі моменти у приватній розмові з учасником, який намагається вам заперечити.

**Виявляйте професіоналізм,** будьте добре підготовлені, приходьте на заняття вчасно, проходите їх організовано, використовуючи якісні матеріали.



Будьте **відкритим у спілкуванні зі слухачами** під час занять у складі малих груп, особистих розмовах під час перерв, перед початком та після завершення занять. Реагуйте на зауваження та запитання.

**Зберігайте почуття гумору**, виявляйте терплячість, гнучкість та винахідливість.

#### 4. Оцінювання тренінгу

Оцінювання – не загальний термін, що означає збирання інформації з метою ухвалення рішень. Оцінювання є важливою частиною тренінгу, тому що позитивні-негативні зауваження інших людей допомагають дізнатися, як поліпшити навчання, як сприймаються застосовані стиль і методи викладання.

*Мета оцінювання в тренінгу полягає в тому, щоб визначити:*

- ✓ чи досягли тренер та учасники поставленої мети тренінгу;
- ✓ які складові змісту та методики навчання виявилися більш, а які менш ефективними;
- ✓ які потреби учасників тренінгу необхідно задовольнити, які нові потреби виникли в ході тренінгу;
- ✓ які дії потрібно здійснити далі у процесі навчання.

Оціночна інформація може надходити з трьох джерел: від слухачів, самого тренера та осіб, не пов'язаних з тренінгом безпосередньо.

*Для виконання оцінювання спершу потрібно вирішити:*

- ✓ що буде оцінюватись;
- ✓ коли відбудуватиметься оцінювання;
- ✓ як буде проведено оцінювання;
- ✓ хто виконуватиме оцінювання.

Тому для оцінювання тренінгів доцільно обмежитись найбільш простими й зручними в користуванні варіантами оціночного інструментарію, які наведені нижче.

*Фокус-група.* Проводиться у формі вільного обговорення питань, які виокремлені як критерії ефективності тренінгу, для чого учасники групи збираються в призначеному місці в обумовлений час.

Тривалість обговорення не повинна перевищувати 1,5 години, проте слід надати можливість кожному учасникові висловитися по кожному питанню.

Ведучий спершу дякує учасникам за відгук на пропозицію обговорення; повідомляє мету зібрання і правила роботи (говорити по-черзі, без критики, вільно висловлювати свої думки тощо); по черзі задає групі підготовлені питання й контролює, щоб учасники надавали конкретні відповіді; фіксує їх; сприяє розвитку довіри в групі, щоб учасники могли відчувати себе комфортно та вільно висловлювати свої думки

*Анкетування «на вході» та «на виході».* Завчасно складається анкета, яка спрямована на перевірку поінформованості учасників щодо тем тренінгу. Вона заповнюється учасниками до початку тренінгу та після його завершення. Ці дві анкети є однаковими. Це робиться для того, щоб можна було легко порівняти їх між собою і виявити зміни, які відбулися в знаннях і поглядах учасників після тренінгу.

Аналізуючи анкети, тренер прагне з'ясувати, чи зменшилася в результаті тренінгу кількість неправильних відповідей, яка інформація залишилася незрозумілою учасникам тощо.

### **Корисні поради щодо складання анкет:**

Часто буває, що учасникам все зрозуміло на тренінгу, але все стає неясним у реальному житті. Тому в анкеті повинні бути запитання щодо тих змін, на які учасники очікують після тренінгу;

**Запитання анкети можуть бути відкриті, закриті та змішані, або якогось одного типу, відповідно до завдань, які має вирішити оцінювання;**

Відкриті запитання, на які не можна коротко відповісти «так» чи «ні», надають людині можливість вільної відповіді, тож в анкеті потрібно передбачити достатньо місця для цього;

**Підписувати анкети не потрібно** – анонімність опитування сприяє відкритості висловлювань учасників; 5-6 запитань достатньо, щоб заповнення анкет не втомило учасників;

Не потрібно примушувати учасників надовго затримуватися для заповнення анкет після заняття – вони уже втомлені і мають плани на вечір.

*Панельне анкетування після тренінгу.* Проводиться через деякий час (тиждень – декілька місяців) після закінчення тренінгу. В цьому разі запитання анкети спрямовуються на визначення того, як тренінг вплинув на подальшу поведінку учасника, чи застосовує він набуті знання, навички та уміння, яку користь вони принесли учасникові.

### **Тренінг з більшою імовірністю матиме успіх, якщо:**

- ✓ Учасники бажають працювати на тренінгу.
- ✓ Оточення учасника в реальному житті бажає підтримувати набуті результати тренінгу.
- ✓ Всі сторони однаково усвідомлюють результати тренінгу як важливі та необхідні.
- ✓ Завдання, зміст та методи проведення тренінгу попередньо обговорені та узгоджені між учасниками і тренером.
- ✓ Учасники наперед матимуть уявлення щодо змін, котрі очікуються в результаті тренінгу
- ✓ Очікувані результати тренінгу не суперечитимуть загальноприйнятим нормам життя в найближчому оточенні учасників.

Для ефективного планування та проведення процедур оцінювання слід враховувати, що:

- ✓ постановка цілей та форма отримання результатів оцінювання повинні бути конкретними та вимірними;
- ✓ узгодження цілей тренінгу з потребами учасників забезпечить їм чітке уявлення щодо очікуваних результатів в тренінгу, і це можна виявити з аналізу оцінок;
- ✓ тренінг, як правило, дає непрямі результати, відповідно слід і аналізувати оцінки. Важливо дотримуватися раціонального підходу до оцінки: якщо навчання завчасно було спрямоване на результати, а не на самий процес навчання, то такі результати виявляться, і можуть бути оцінені наприкінці

тренінгу, але оцінити їх у повному обсязі в такий спосіб, як правило, неможливо.

### Анкета учасника

1. Що на тренінгу Вам найбільше сподобалося і чому (тематика навчання, процес навчання, робота тренера, учасники, місце проведення)?
2. Що Вам не сподобалося, і чому (тематика, побудова програми, робота тренера, організація тренінгу, місце проведення, тощо)?
3. Чи отримали Ви відповіді на питання, з якими прийшли па тренінг?
4. Шляхом позначки відповідного числа дайте оцінку корисності для Вас наданої під час тренінгу інформації (у відсотках) або напишіть своє число:

100	80	60	40	20	0

5. Які будуть Ваші дії після повернення з тренінгу?
6. Ваші побажання організаторам тренінгу. Дякуємо!

### 5. Етапи групових процесів у проведенні соціально-просвітницького тренінгу

У тренінговій групі відбуваються певні процеси, що необхідно враховувати ведучому. Групові процеси розподіляються на три основних етапи:

1. початковий,
2. перехідний
3. завершальний (продуктивний).

*Кожен етап має й свої стадії.*

**1. На початковому етапі** вводяться групові правила, визначається стиль роботи, уточнюються особисті цілі учасників. На цьому етапі можуть виникати конфлікти, що проявляються в об'єднанні учасників проти кого-небудь (наприклад, авторитарного тренера, надто настирливого учасника тощо) чи проти чого-небудь (вводяться тренером правил, пропонованих вправ тощо).

На самому початку роботи групи (**вступна стадія**) учасники відчують потребу отримати інформацію, прагнуть позбутися почуття тривожності. Вони ще не знають, кому довіряти і наскільки, можна дозволити собі розкритися і наскільки. Правила і норми групи ще не вироблені. Вони можуть вироблятися спільно тренером і учасниками, а можуть задаватися тільки тренером і виконуватися формально.

Завданням тренера на даній стадії є організація виконання завдань, що мають лише непряме відношення до загальним цілям групи, але потребують взаємодії між членами групи. Такі завдання допомагають учасникам подолати напругу. Тренер на цій стадії повинен підтримувати учасників, які чекають від нього чітких і конкретних інструкцій, керівництва своєю поведінкою.

На наступній, **конфліктній стадії** можуть порушуватися встановлені в розділі правила. Розрізняють два види конфліктів, що можуть виявитися: внутрішньо особистісні та і міжособистісні конфлікти.

**Внутрішньо особистісні конфлікти** виявляються в наступному:

- демонстративній поведінці учасника, який всіма способами звертає увагу групи на свої проблеми, вважаючи їх найбільш важливими;

- закритій поведінці, коли учасник не бажає розкривати свої думки, почуття, емоції;

- відстороненій поведінці, що виражається у зовнішній злагоді з усіма і прагненні показати себе як аналітика процесів у групі і роботи тренера.

**Міжособистісні конфлікти** виражаються у боротьбі за домінування, протистояння, прояв ворожості до тренера або кому-небудь із членів групи. Група може об'єднатися проти тренера, пояснюючи це бажанням поліпшити роботу групи. Подібний конфлікт може на якийсь час об'єднати членів групи. Критеріями проходження конфліктної стадії є посилення ролі тренера, виконання групою його інструкцій.

На **стадії працездатності** члени групи працюють в основному над вирішенням особистих, а не групових проблем. Група поки потребує того, щоб тренер структурував її роботу і постійно оцінював її. По закінченні роботи група чекає від тренера пояснень, висновків і узагальнень. Таким чином, успішність роботи групи на стадії працездатності початкового етапу залежить від тренера.

**2. На перехідному етапі** розвитку групи виділяються сильні неформальні лідери (або лідер), які починають вибудовувати відносини з формальним керівником – тренером. Учасники починають відкрито виявляти свої емоції та по-новому вибудовувати внутрішньо групові відносини. Більшість учасників починають промовляти свої справжні емоції у зв'язку з поведінкою інших членів групи.

На **стадії відкритого конфлікту** учасники відкрито обговорюють свої цілі і потреби і співвідносять їх з цілями і потребами інших членів групи. Конфлікт виявляється посиленням груповий тривоги, порушеннями групових правил.

**Стадія виснаження конфлікту** визначається емоційним виснаженням, спустошенням деяких членів групи, які можуть висловлювати свої претензії, пропозиції, думки з приводу тренінгу, основних цілей і завдань своєї роботи та роботи групи.

На **стадії виходу з конфлікту** відбувається перехід від емоційних виразів своєї думки до аналізу своєї позиції і позиції інших учасників. Правила приймаються групою остаточно, і учасники дотримуються їх та відповідають за виконання правил кожним.

Якщо на стадії аналізу конфлікту була можливість обговорити те, що відбувається, усвідомити його конструктивність, то завдяки пережитим емоціям між членами групи з'являються сильні зв'язки.

На **продуктивній стадії** учасники починають усвідомлювати необхідність і можливості відкритого вираження своєї думки, своїх емоцій щодо мети групи та власних цілей на тренінгу. Складається традиція прийняття різних думок, що сприяє появі групового продукту – найкращих рішень. Думка кожного стає цінним для групи.

Разом з тим можуть виникати конфліктні ситуації між окремими членами групи, не зачіпаючи групу в цілому. Зазвичай група відстежує такі конфлікти і

сприяє їх вирішенню, так як стає очевидним, що конфлікти гальмують роботу групи, заважають досягати поставлених цілей.

На **стадії «відчуття групи»** учасники проявляють увагу до точки зору інших членів групи. Групові норми і правила дотримуються без формального контролю з боку тренера. Учасники висловлюють і приймають сильні емоції, не намагаючись їх блокувати. При виникненні конфлікту група відкрито обговорює його. Виникає довіра учасників один до одного. Члени групи починають піклуватися про загальний успіх, підвищується продуктивність роботи.

На **креативній стадії** учасники починають діяти більш продуктивно, з високим рівнем довіри, без напруги. Складається культура поведінки групи: припустимі форми поведінки і форми вираження своїх почуттів і думок.

**3. На завершальному етапі** підводяться підсумки і аналізуються досягнуті результати. Отриманий досвід у досягненні загально групових цілей співвідноситься учасниками з варіантами досягнення особистих цілей.

Мета тренера на цьому етапі полягає в розподіл відповідальності за те, що відбувається в групі між тренером і членами групи. Він повинен надавати допомогу в постійному усвідомленні виникли загально групових правил і цілей; продуктивно взаємодіяти з визначеними лідерами; організовувати умови для самонавчання всередині групи. Таким чином, група під час тренінгу, як правило, проходить певні етапи групового розвитку, кожний з яких поділяється на певні стадії. Групова динаміка залежить від поведінки тренера. Знаючи особливості розвитку групової динаміки ймовірність конфліктів на кожному етапі, тренер може управляти нею. При плануванні тренінгу ведучий (тренер) повинен враховувати існування певних цілей і завдань кожного етапу розвитку групової динаміки.

## **6. Створення тренінгової програми**

Кожен тренінг (соціально-просвітницький тренінг; тренінг креативності; тренінг комунікативних навичок тощо) має програму і мету - розвиток певних вмінь, придбання знань, тренування навичок тощо.

Зміст тренінгу працює на мету і передбачає використання інструментарію, за допомогою якого здійснюється вплив на установки, уміння учасника.

**Інструментами тренінгової роботи** є психогімнастичні вправи, мозковий штурм, рольові ігри тощо.

В залежності від особливостей групи зміст тренінгу може і повинен змінюватися.

До таких особливостей слід віднести групову атмосферу, стан кожного учасника окремо (в деяких видах тренінгу ці стани та стосунки учасників стають змістом роботи групи).

Самостійне конструювання соціально-просвітницького тренінгу є важливим елементом роботи. Фахівець із соціальної роботи не повинен приймати на себе функцію виконавця тренінгових програм, розроблених іншими. Ведучий тренінгу-не виконавець, а швидше, творчий виробник.

### **Йому необхідно знати:**

- з ким він працює;
- які зміни він збирається виробити;
- якими засобами він володіє і наскільки вони підходять для ситуації;
- як він збирається оцінювати результативність своєї роботи.

Фахівець із соціальної роботи повинен розумітися у специфіці даної професійної діяльності. Працюючи з особистістю, тренер має як мінімум внести ясність у свої теоретичні уявлення про природу людської особистості, орієнтуватися в специфіці особистісних проблем і особливості особистісного розвитку.

Значна частина змін в учасників тренінгу виникає після його закінчення. В процесі соціально-просвітницького тренінгу не тільки виробляються реальні зміни, але і закладається великий потенціал для змін у подальшому.

Досвід, отриманий учасниками соціально-просвітницького тренінгу, має пролонговану дію, пов'язану з його проживанням і осмисленням. Відповідно, і потенціал змін багато в чому орієнтований на майбутнє. Тому робота тренера повинна бути спрямована на виробництво реальних змін учасників, забезпечення відповідної підтримки.

### **Завдання для практичного виконання:**

1. За матеріалами теми розробити 5 тестових питань та 5 суджень.
2. Прослухати аудіо запис А. Буковинського.
3. На основі отриманої інформації розробити 3 тренінгові вправи для підлітків ЗОШ.
4. Підготувати реферат за однією з тем **модуля 2** (захист під час семінарського заняття).

## МОДУЛЬ 3.

### СОЦІАЛЬНА ДІАГНОСТИКА ТА ЕКСПЕРТИЗА У ПРОФЕСІЙНІЙ ДІЯЛЬНОСТІ ФАХІВЦІВ СОЦІАЛЬНОЇ СФЕРИ

#### Тема 3.1 Соціальна діяльність на мікро-, мезо- та макрорівні

**Мета:** вивчити специфіку соціальної роботи в Україні за трьома рівнями

**Обладнання:** мультимедійна техніка, картки із завданнями, підручники, маркери, фліпчарт

**Питання до контролю попередніх занять, обговорення, самостійного вивчення та осмислення навчального матеріалу.**

1. Соціальне консультування.
2. Посередництво у соціальній роботі.
3. Основні методи розв'язання проблемних ситуацій.

**Перелік питань теми:**

1. Спектр сучасного соціального обслуговування: проблеми та перспективи.
2. Види та форми соціального обслуговування (реабілітація, супровід та інспектування).
3. Рівні реалізації соціальної роботи.

**Хід роботи:**

**1. Спектр сучасного соціального обслуговування** спрямований на вивчення специфіки соціального обслуговування, соціальної реабілітації, соціального супроводу молоді та соціального інспектування.

**Соціальне обслуговування** – робота, спрямована на задоволення потреб, що виникають у процесі життєдіяльності, що забезпечує гармонійний та різнобічний розвиток дітей та молоді шляхом надання соціальної допомоги і різноманітних соціальних послуг.

До основних засад соціального обслуговування належить цілісність і збалансованість державних, громадських і приватних програм, серед яких найважливіше місце посідають служба планування сім'ї, працевлаштування молоді, пенсійного забезпечення, соціального страхування на випадок втрати роботи; організація життєдіяльності інвалідів, а також соціально-побутова та гуманітарна допомога інвалідам з дитинства, праці, війни, малозабезпеченим, багатодітним сім'ям, неповнолітнім матерям, самотнім матерям та сім'ям, які виховують дітей-інвалідів, іншим категоріям молоді (купівля продуктів, прибирання квартири, приготування та доставка їжі, супроводження до медичного закладу); надання гуманітарної допомоги (їжі, одягу, взуття, медикаментів) молоді з числа інвалідів, жертвам жорстокого поводження; організація роботи благодійних закладів, їдалень, соціальних притулків для тимчасового мешкання жінок, які зазнали насильства, та осіб без постійного місця проживання.

**2. Види та форми соціального обслуговування (реабілітація, супровід та інспектування)**

1. Соціально-психологічна експертиза для визначення проблем і кризових станів різних категорій молоді, оцінювання психолого-педагогічних технологій корекції розвитку особистості.

2. Консультативно-медична робота, що передбачає комплекс заходів з інформаційного та медичного обслуговування, створення позитивно спрямованої програми життєдіяльності особистості.

3. Соціальна освіта, що має на меті підвищення загальнокультурного рівня різних категорій молоді, умов залучення її до соціального життя, засвоєння та оволодіння його цінностями.

4. Психолого-педагогічна корекція, основне завдання чого – здійснювати заходи попередження та подолання негативних явищ у молодіжному середовищі.

5. Соціальне обслуговування молоді здійснюється у порядку, визначеному законодавством, шляхом надання соціальних послуг: гарантованих державою безкоштовних фізкультурно-оздоровчих послуг; добору роботи і працевлаштування відповідно до покликання, здібностей, професійної підготовки, освіти, професійної орієнтації та перепідготовки; забезпечення освіти, культури, охорони здоров'я, фізичної культури і спорту, спеціального медичного обслуговування, оздоровлення, відпочинку; добродійних послуг для задоволення духовних, культурних, естетичних, виховних, освітніх, оздоровчолікувальних, рекреаційних та інших потреб.

**Соціальна реабілітація** – робота, спрямована на відновлення морального, психічного та фізичного стану дітей і молоді, їх соціальних функцій, приведення індивідуальної чи колективної поведінки у відповідність до загальноновизнаних суспільних правил і норм.

Зміст соціальної реабілітації: реконструкція соціокультурного оточення з різними категоріями молоді, допомога у комунікації та навчанні, цілеспрямована соціально-психологічна робота з близькими та родичами; допомога у професійному самовизначенні, сприяння працевлаштуванню; організації дозвілля та спілкування; виявлення творчих здібностей; охорона прав молоді; медичний, педагогічний, психологічний патронаж; формування позитивної громадської думки щодо різновиду проблем молоді.

#### **Види та форми соціальної реабілітації:**

1. Розробка правових та організаційних основ системи обстеження і лікування.
2. Превентивна робота з проблем пияцтва, алкоголізму, вживання тютюну серед молоді.
3. Пропагандистські заходи до міжнародних свят, Всесвітніх днів без тютюну (програма Всесвітньої організації охорони здоров'я).
4. Соціальна реабілітація та адаптація безробітних, біженців, емігрантів, людей, змушених змінити місце проживання (сприяння в одержанні допомоги, постійного житла, у працевлаштуванні, перекваліфікації та влаштуванні на роботу з нової спеціальності тощо), інвалідів, жінок з дітьми, тих, хто бажає займатися комерційною діяльністю (сприяння у створенні малого бізнесу тощо); молодих сімей, які мають несприятливі соціально-правові умови життя; колишніх вихованців дитбудинків та шкіл-інтернатів (сприяння в одержанні матеріальної допомоги, житла, майна, а також у працевлаштуванні або продовженні навчання); організація роботи відділень соціальної реабілітації підлітків з девіантною поведінкою.



5. Соціальна реабілітація дітей та молоді передбачає здійснення: навчально-виховної реабілітації у загальноосвітніх школах-інтернатах для дітей та молоді, які потребують соціальної допомоги; у спеціальних загальноосвітніх школах (школах-інтернатах) для дітей та молоді, які потребують корекції фізичного та розумового розвитку; у загальноосвітніх санаторних школах (школах-інтернатах) для дітей, які потребують тривалого лікування; соціально-лікувальної та психологічної реабілітації у відповідних закладах охорони здоров'я дітей та молоді, які зазнали жорстокості, насильства, а також які постраждали внаслідок аварії на Чорнобильській АЕС; фізичної реабілітації дітей та молоді з фізичними, розумовими вадами у спеціалізованих фізкультурно-оздоровчих закладах (клубах, центрах тощо); медико-соціальної реабілітації неповнолітніх, які зловживають алкоголем, наркотиками і які за станом здоров'я не можуть бути направлені до шкіл соціальної реабілітації та професійних училищ соціальної реабілітації; соціально-освітньої реабілітації в школах соціальної реабілітації та професійних училищах соціальної реабілітації неповнолітніх, які скоїли правопорушення.

**Соціальна робота з молоддю** реалізується у різних сферах життя суспільства: громадській, економічній, освітній, виховній, культурній, оздоровчій. **Соціальна допомога (підтримка) молоді** – вид соціальної діяльності спеціально уповноважених органів держави та соціальних інституцій щодо забезпечення потрібного особистості рівня освіти, культури, умов організації дозвілля та відпочинку, забезпечення працевлаштування, а також надання системи гарантованого державою рівня матеріальної підтримки молоді та сімей з дітьми з урахуванням їх матеріального та фізичного стану, складу сім'ї, віку, здоров'я, участі в суспільному та іншому виробництві. Це допомога окремим людям, соціальним групам з метою задоволення потреб, необхідних для нормальної життєдіяльності в умовах конкретного суспільства, конкретної ситуації, а також створення умов для самореалізації.

**Соціальний супровід** є одним із сучасних напрямків соціальної роботи з молоддю, що передбачає здійснення: службами у справах неповнолітніх, центрами соціальних служб для молоді системного обліку та догляду дітей і молоді, які опинилися в складних життєвих ситуаціях; систематичних і комплексних заходів, спрямованих на подолання життєвих труднощів, збереження та підвищення соціального статусу дітей та молоді; низки заходів, спрямованих на подолання різних видів залежностей, які завдають шкоди психічному й фізичному здоров'ю дітей та молоді; соціальної опіки щодо дітей з вадами фізичного та розумового розвитку.

#### **Соціальне інспектування.**

Держава забезпечує соціальне інспектування, тобто систему заходів, спрямованих на здійснення нагляду, аналізу, експертизи, контролю за здійсненням соціальних програм, проектів, умовами життєдіяльності, моральним, психічним та фізичним станом дітей та молоді, забезпечення захисту їхніх прав, свобод та законних інтересів. Соціальне інспектування у сфері соціальної роботи з дітьми та молоддю здійснюється з метою контролю за

додержанням вимог законодавства щодо захисту прав і свобод дітей та молоді у сфері соціальної роботи з ними.

Складне економічне становище країни вимагає нових прогресивних підходів до соціальної роботи з молоддю. Серед них як найважливіші виділяють такі:

✓ вирішення проблем зайнятості молоді, розширення надійних механізмів забезпечення державних гарантій працевлаштування молодих людей (зокрема випускників навчальних закладів, звільнених з армії), створення умов для розвитку їхньої підприємницької ініціативи;

✓ забезпечення молоді рівними (і з кожним роком дедалі ширшими) можливостями щодо здобуття якісної освіти, у т. ч. вищої, незалежно від доходів та матеріального становища, запровадження механізму надання молодим громадянам пільгових довгострокових кредитів на здобуття освіти у вищих навчальних закладах;

✓ розширення системи соціального захисту і соціальної допомоги з урахуванням потреб різних соціальних, вікових груп молоді, широке залучення до цієї роботи громадських об'єднань, інших недержавних установ;

✓ активізація пропаганди здорового способу життя, створення умов для належного фізичного і морального виховання молодих людей;

✓ вжиття заходів щодо забезпечення молоді житлом, надання пільгових довгострокових державних кредитів молодим сім'ям і самотнім молодим громадянам на будівництво (реконструкцію) житла;

✓ розгалуження інфраструктури реалізації молодіжної політики, збереження і розширення мережі центральних органів влади у роботі з молоддю, зміщення акценту роботи з нею на регіональний рівень, формування дієвих молодіжних структур на місцях до рівня органів місцевого самоврядування;

✓ поглиблення діяльності щодо підготовки і перепідготовки молодіжних працівників, сприяння вихованню та становленню лідерів і активістів громадських молодіжних структур на місцях до рівня органів місцевого самоврядування;

✓ поглиблення дослідження проблем молоді, доведення їх результатів до органів державної влади, громадських об'єднань, широкої громадськості, вироблення на їх основі пропозицій та рекомендацій щодо посилення роботи з молоддю.

Соціальна робота з молоддю як важливий елемент державної молодіжної політики має відбуватися не лише протягом перехідного періоду, а повсякчасно, з урахуванням можливостей країни, її економічного, соціального, історичного, культурного розвитку і світового досвіду в цьому напрямку. Разом з тим кожний відтинок часу, історичний етап у розвитку країни потребує свого, специфічного підходу до вирішення проблем молоді реалізації державної молодіжної політики.

### **3. Рівні реалізації соціальної роботи.**

**Процес соціальної роботи** – послідовна зміна соціальних явищ, етапів у розвитку практики соціальної роботи, сукупність послідовних дій для

досягнення кінцевого результату. Соціальна робота реалізується на трьох рівнях:

**Мікро-рівень** – соціальна робота з окремою особистістю та її найближчим соціальним оточенням (сім'єю, друзями, сусідами, родичами та ін.), базується на прямих взаємостосунках і взаємовідносинах між особистістю та соціумом. Відповідно до цього процес соціальної роботи складається з таких етапів.

1. **Дослідний:** вивчення, дослідження соціальних умов життя громадян, їхніх соціальних проблем, інтересів, запитів на соціальні послуги. Цей етап реалізується завдяки використанню соціологічних (інтерв'ю, анкетування, фокус-групи) і психолого-педагогічних методів (інтерв'ю, спостереження, тестування клієнта чи групи клієнтів) дослідження.

2. **Планування:** на основі результатів і отриманих даних дослідження проблем клієнтів, їхнього психологічного самопочуття, стану, інтересів, запитів, особливостей життєдіяльності визначаються основні підходи до індивідуальної чи групової роботи, залежно від сфери соціального захисту (праці і соціальної політики, освіти, спеціалізованих закладів, соціальних служб для молоді тощо) мета, завдання, форми, методи соціальної роботи, ресурси (фінансування, кадрове забезпечення), взаємодія спеціалістів у групі (команді), термін виконання, проміжні цілі, коригування за необхідності форм і методів соціального впливу, визначення кінцевого результату, узгодження плану зі споживачами соціальних послуг.

3. **Процес соціальної роботи:** надання послуг клієнтам, реалізація основних положень плану, корекція за необхідності основних підходів до соціальної роботи в ході її реалізації.

4. **Підбиття підсумків:** оцінювання результатів роботи на основі переважно якісних даних (поліпшення психологічного стану особистості, соціальних умов життя, матеріального чи фінансового становища, характер взаємовідносин і взаємостосунків у соціумі на основі спостереження, бесід, анкетування, тестування тощо).

5. **Припинення процесу надання соціальних послуг** чи перехід на новий, подальший, змістовно якісніший етап соціальної роботи.

Цей рівень соціального обслуговування може здійснюватися на контрактній основі соціальної служби з клієнтами і реалізується переважно спеціалістами організацій і установ соціальної сфери.

**Мезорівень:** соціальна робота здійснюється на рівні організацій та установ соціальної сфери. Об'єкти соціальної роботи вступають у взаємовідносини із суб'єктами надання соціальних послуг опосередковано. Це рівень визначення основних напрямків, підходів до соціальної роботи адміністрацією закладу, яка не вступає у прямі контакти зі споживачами соціальних послуг, однак є визначальною ланкою у поліпшенні соціального фону соціуму (району, мікрорайону, міста, області, регіону), удосконалює зміст, форми, методи, технології соціальної роботи у межах своїх повноважень і компетенції.

## **Етапи процес соціальної роботи на мезорівні:**

**Науково обґрунтоване дослідження** соціальних, соціально-психологічних, соціально-економічних, соціально-культурних проблем різних соціальних груп населення, впливу територіальних особливостей на умови життєдіяльності населення, визначення пріоритетних галузей (сфер) у соціальному захисті й підтримці соціально уразливих категорій населення, визначення провідних напрямків, форм, методів соціальної роботи, соціальних технологій відповідно до потреб регіону.

**Планування соціальної роботи** на рівні організацій і установ соціальної сфери з метою визначення головних, провідних напрямків соціального захисту, підтримки населення, соціального впливу на різні соціальні, соціально-економічні, соціально-психологічні та інші проблеми суспільства.

**Реалізація системи надання соціальних послуг структурними підрозділами** організацій і установ і підпорядкованих їм закладів: реабілітаційних центрів, спеціалізованих служб, територіальних центрів тощо.

**Експертне оцінювання** ефективності роботи служби у сфері соціального захисту і підтримки різних категорій і цільових груп населення на основі якісних і кількісних показників обробки інформації, що відображені в аналізі роботи служби, звіті тощо. Якісна оцінка здійснюється шляхом проведення експериментальної роботи, соціологічних досліджень; аналіз кількісних даних базується на статистичній інформації, кількісному складі споживачів соціальних послуг, кореляції цих результатів у зв'язку з поліпшенням умов життя населення.

**Перехід на якісно новий рівень соціальної роботи** з урахуванням позитивних і негативних результатів попереднього етапу.

**Макрорівень:** визначення політики держави щодо соціальної роботи. У зарубіжних підходах виділяється екзорівень (проміжний), що окреслює кроскультурні розбіжності соціальної роботи у різних країнах світу.

## **Періоди соціальної роботи на макрорівні:**

**Законодавче регулювання соціальної політики держави** на основі міжнародних підходів і стандартів. Розробка напрямків соціального захисту населення, лобювання їх в уряді державними і недержавними організаціями та установами, які виходять з ініціативами щодо розробки законопроектів у соціальній сфері.

**Розробка підзаконних документів і актів**, що визначають політику держави на рівні міністерств і відомств: положення, статuti, інструкції, порядок діяльності служб, реалізація системи надання соціальних послуг тощо.

**Розробка державних програм і проектів**, що спрямовані на поліпшення життя громадян, визначення фінансування окремих напрямків соціальної роботи, соціальної підтримки різних категорій населення.

**Соціальний захист населення** у певний період розвитку держави, який визначається державними програмами і проектами.

**Експертна оцінка державних програм і проектів**, їх ефективності на основі аналізу соціологічних і статистичних даних.

**Визначення пріоритетів системи соціального захисту населення, соціальної роботи на наступний період розвитку держави відповідно до нових соціальних, соціально-політичних, соціально-економічних, соціально-психологічних, соціально-культурних потреб населення.**

**Завдання для самостійної роботи:**

1. За вивченою темою підготувати 5 суджень та 5 тестових питань.
2. Розробити таблицю «Основні напрямки і технології соціальної роботи з дітьми та молоддю» (соціальна профілактика, соціальне обслуговування, соціальна реабілітація, соціальна допомога, соціальне інспектування, соціальний супровід).

**Тема 3.2 Профілактична робота та інтервенція у соціальній роботі**

**Мета:** виявити специфіку організації та проведення соціально-профілактичної роботи

**Обладнання:** мультимедійна техніка, картки із завданнями, підручники, маркери, фліпчарт

**Питання до контролю попередніх занять, обговорення, самостійного вивчення та осмислення навчального матеріалу.**

1. Схарактеризуйте систему соціального захисту в Україні.
2. Проаналізуйте основні напрямки діяльності Міністерства праці та соціальної політики в Україні.
3. Надайте стислий опис функцій організацій і установ щодо проведення соціальної роботи.

**Перелік питань теми:**

1. Соціальна профілактика та рівні її реалізації.
2. Види соціальної профілактики.
3. Завдання соціальної профілактики.
4. Структура соціальної профілактики.
5. Профілактична інтервенція.

**Хід роботи:**

**1. Соціальна профілактика** – технологія соціальної роботи, що становить комплекс взаємопов'язаних заходів, спрямованих на попередження соціальних проблем, соціальної дисгармонії, соціальних наслідків тиску на особистість складних умов життя, негативних умов соціалізації.

Соціальна профілактика здійснюється на різних рівнях соціальної роботи і соціальної системи суспільства.

**Напрямки профілактичної роботи на мікрорівні:**

1. Соціальна робота з дітьми і молоддю із формування про-соціальної поведінки, попередження відхилень у поведінці, формування здорового способу життя, формування і розвитку життєвої компетентності, розвитку соціальної культури, розвитку і підтримки соціальних талантів, сприяння самореалізації і самоактуалізації.

Форми і методи роботи: просвітницькі курси, інформаційні видання, тренінги і семінари, телевізійні передачі, фестивалі, конкурси тощо.

2. Соціальна робота з дітьми і молоддю груп ризику з метою попередження соціальних і психологічних наслідків антиправних вчинків, саморуйнівної поведінки, негативної соціалізації та адаптації.

Форми і методи роботи: створення реабілітаційного середовища, формування цінностей, орієнтацій, норм, еталонів, корекція психологічного стану шляхом проведення групової тренінгової соціальної роботи, просвітницької, інформаційної, залучення до волонтерської допомоги.

3. Соціальна робота з малозабезпеченими сім'ями і громадянами, самотніми, непрацездатними з метою попередження негативних соціально-психологічних наслідків бідності, соціальної ізоляції, інвалідності та інших соціальних проблем.

Форми і методи роботи: своєчасне виявлення громадян груп ризику, формування щодо них банку даних, надання пенсій, пільг, допомог, проведення соціально-психологічної підтримки (консультації, тренінги, групи взаємодопомоги), соціально-педагогічна робота (організація дозвілля і рекреаційної діяльності, клубної роботи, соціально-культурної діяльності тощо).

#### **Напрямки профілактичної роботи на мезорівні:**

1. Нормативно-правові документи, які регулюють правові основи соціального захисту окремих категорій громадян.

2. Соціальні програми, спрямовані на поліпшення соціального забезпечення бідних, малозабезпечених громадян.

3. Заклади, соціальні служби для соціальної роботи з клієнтами групи ризику.

4. Працевлаштування, центри зайнятості для безробітних.

5. Просвітницька соціальна робота в мікросоціумі.

6. Посередницька соціальна робота в общині

#### **Напрямки профілактичної роботи на макрорівні:**

1. Законодавство, яке регулює правові основи соціального захисту населення.

2. Державні програми і проекти з попередження негативних явищ у дитячому і молодіжному середовищах.

3. Державні програми і проекти із соціальної підтримки окремих категорій громадян.

4. Благодійництво, меценатство.

## **2. Види соціальної профілактики:**

✓ первинна – діяльність, спрямована на попередження виникнення проблеми;

✓ вторинна – діяльність, спрямована на попередження загострення проблеми та її наслідків серед осіб, які відчували на собі її вплив;

✓ третинна – робота, яка проводиться з особами, які постраждали від проблеми, і спрямована на попередження її рецидивів.

Профілактика будь-якої соціальної проблеми має бути спрямована як на соціальне середовище, де вона виникає, так і на особистість, яка від цієї проблеми страждає.

### **3.Завдання соціальної профілактики:**

- ✓ дослідити причини і фактори проблеми чи негативного соціального явища;
- ✓ встановити ресурси, які є необхідними для подолання проблеми чи виявити ті, що існують;
- ✓ подолати негативний вплив середовища;
- ✓ розширити можливості для задоволення потреб, подолання проблем, повноцінної життєдіяльності (підвищити соціальні ресурси);
- ✓ подолати особистісні фактори, які сприяють виникненню чи загостренню проблем чи заважають її вирішенню;
- ✓ підвищити особистісні ресурси, здатність особистості адекватно реагувати на проблеми, подолати їх і задовольнити потреби;
- ✓ організувати взаємодію суб'єктів у подоланні проблеми, організувати діяльність, спрямовану на попередження і подолання проблем.

### **4.Структура соціальної профілактики:**

- ✓ Постановка і дослідження проблеми; планування діяльності, організаційна і методична підготовка; вплив на особистість (профілактична інтервенція) і вплив на проблемне середовище.
- ✓ Вплив на особистість: підвищення ресурсів особистості, корекція негативних особистісних якостей; розвиток якостей, які підвищують адаптивні можливості особистості, формування адекватного ставлення до проблеми.
- ✓ Вплив на проблемне середовище: попередження негативного впливу середовища шляхом попередження негативного впливу об'єктивних факторів, попередження негативного впливу інших осіб, підвищення можливостей задоволення потреб.
- ✓ Моніторинг проблеми, аналіз ефективності профілактичних дій.

### **5. Профілактична робота.**

1. Дослідження, діагностика, прогноз розвитку проблеми: дослідження причин проблеми, стану її розвитку, чинників, які її визначають; аналіз ефективності реалізації профілактичних програм.
2. Попередження негативної дії об'єктивних факторів: вплив на об'єктивні (природні, матеріальні, економічні) причини і чинники проблеми (подолання, нейтралізація, попередження, компенсація наслідків).
3. Попередження негативного впливу соціального оточення: розповсюдження негативних цінностей, взірців поведінки, захист від шкідливої дії інших людей.
4. Підвищення ресурсів середовища: створення чи підвищення можливостей для подолання проблеми і факторів, які її створюють, пошук альтернативного проблемі способу життя, повноцінного задоволення потреб індивідів.
5. Формування адекватного уявлення про проблему і ставлення до неї: формування свідомого ставлення людей до проблеми та її причин (знань, поглядів, переконань, установок тощо).

6. Виявлення і корекція особистісних якостей, які знижують адаптивні можливості людини: попередження негативного розвитку, нейтралізація і корекція прояву негативних ознак особистості.

7. Розвиток якостей, які підвищують адаптивні можливості людини: розвиток якостей, необхідних для подолання проблеми.

8. Організація та координація профілактичної роботи.

**Профілактична інтервенція** – цілеспрямований вплив на цільову групу профілактики з метою зміни її ставлення до проблеми і подолання суб'єктивних факторів, властивих її представникам (уявлення, погляди, переконання, мотиви, інтереси, звички, стереотипи поведінки, ціннісні орієнтації), що призводять до проблеми. Вона, як правило, здійснюється шляхом інформування представників цільової групи і залучення їх до певних видів діяльності. Профілактична інтервенція має допомогти людині змінити свою поведінку стосовно проблеми – навчитися не створювати чи уникати її.

Для визначення змісту і методів профілактичної інтервенції необхідно проаналізувати особливості цільової групи профілактики. При цьому слід враховувати особливості конкретних осіб чи груп, на які спрямовується профілактика в момент профілактичної інтервенції.

Основні методи профілактичної інтервенції: лекція, бесіда, дискусія, дискусія театралізована, диспут, кіно-, відеолекторій, рольова гра, тренінг, соціальна реклама.

Сутність соціальної діагностики, соціальної експертизи і соціальної профілактики полягає у виявленні і попередженні розповсюдження негативних соціальних процесів і явищ, а також – у створенні сприятливих умов для реалізації технологій соціальної роботи.

### **Теми для обговорення в групах:**

1. Особливості застосування соціальної профілактики в соціальній роботі: мета, завдання, напрямки соціальної профілактики, сфери призначення.
2. Особливості проведення соціальної профілактики на макро-, мезо- і мікро-рівнях соціальної структури суспільства.
3. Сутність структури і методів профілактичної роботи.

### **Завдання для самостійної роботи:**

(Відповіді занотуйте)

1. За поданою темою розробити 5 тестові питань та 5 суджень.
2. Яка інформація може змінити некоректні уявлення, ставлення і поведінку представників цільової групи щодо проблеми, забезпечити адекватні уявлення, свободу свідомого вибору поведінки?
3. Які вікові, статеві, соціокультурні особливості цільової групи необхідно врахувати при визначенні змісту профілактичної інтервенції? Яка інформація і діяльність можуть бути незрозумілими, неприйнятними, шкідливими для них, зважаючи на наведені особливості?
4. У яких формах і за допомогою яких методів профілактична інтервенція буде найбільш ефективною і досяжною для цільової групи?



### Тема 3.3 Соціальна робота та її види

**Мета:** визначити головне призначення бібліотерапії та її складових у роботі соціального працівника

**Обладнання:** мультимедійна техніка, картки із завданнями, підручники, маркери, фліпчарт

**Питання до контролю попередніх занять, обговорення, самостійного вивчення та осмислення навчального матеріалу:**

1.Профілактика та інтервенція у роботі соціального працівника

2.Значення соціальної діагностики та експертизи для складання плану профілактичної роботи

**Перелік питань теми:**

1. Соціальна терапія та її види.

2. Казкотерапія та її терапевтичний вплив.

3. Музикотерапія як лікувальний засіб у соціальній роботі.

4. Арт-терапія та її значення у реабілітаційній соціально-педагогічній діяльності.

#### Хід роботи:

##### 1. Соціальна терапія та її види

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 (сімейна і мережева).

У відповідності з домінуючим методом виділяються гарденотерапія, терапія самовиховання, арттерапія, бібліотерапія, музикотерапія, арт-терапія тощо.

Індивідуальна терапія застосовується для 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, професійні, навчальні, групи для спільної діяльності тощо.

**Сімейна терапія** – це 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 внутрішню групові ролі членів сім'ї, їх взаємні обов'язки, спонукає їх до більш гнучкої поведінки тощо.

**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.

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, що поряд з клієнтом стає суб'єктом. Завдання фахівця полягає в тому, щоб допомогти учасникам мережевої зустрічі знайти наявні ресурси, підтримати і зміцнити їх. Звернення до найближчого оточення (друзі, родичі, сусіди, вчителі тощо) 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, ортобиотика та ін.

## **2. Казкотерапія та її терапевтичний вплив**

Бібліотерапія – це лікування людини словом, книгою, що полягає у вивченні особливостей читацького сприйняття під час хвороби і розробкою способів соціально-педагогічної та психологічної корекції за допомогою спеціально підібраної літератури. На сьогодні, бібліотерапія, як допоміжний засіб лікування, розвинута у багатьох країнах світу.

Початок лікування книгою вперше заклали церковні бібліотеки, де зберігалися видання релігійного змісту, що приносили віруючим заспокоєння і надію.

В епоху Відродження книги стали більш доступними широкому колу читачів, і лікарі почали використовувати їх з лікувальною метою.

Офіційно термін «**бібліотерапія**» було визнано у 1916 році Асоціацією бібліотек США – це область діяльності, спрямована на формування у людини навичок і здатності протистояти неординарним ситуаціям (хворобам, стресам, депресіям та ін.), зміцнювати силу волі, підвищувати інтелектуальний та освітній рівень.

Бібліотерапія – специфічний метод керівництва читанням для бібліотекаря, виховна методика для педагога і психотерапевтична методика для соціального працівника, лікаря та психолога.

За допомогою книги можна досягнути потрібного терапевтичного впливу на хворих і профілактичного впливу на здорових, стимулювати у них позитивні і погасити негативні настрої.

Будь-якому клієнту чи пацієнту, і дорослому і дитині, потрібні книги, сповнені глибокої віри в життя, що пробуджують оптимізм, відволікають від сумних думок, важких переживань, книги, що позбавляють від депресії, слабкості, бездіяльності.

Правильно підібрана книга, що викликає позитивні емоції, не менш важлива, ніж правильно підібрані ліки. **Відповідно, основні завдання-заповіді бібліотерапії – не зашкодь, допоможи, розвивай!**

Книга не лише містить корисну інформацію – вона сприяє підвищенню самооцінки дитини. Наприклад, читання автобіографій відомих, знаменитих людей, які будучи інвалідами, домоглися визнання, допомагає дітям усвідомити

мету, до якої слід прагнути, і зрозуміти, що навіть при важких хворобах можна стати корисним суспільству, людям.

Читаючи художню пригодницьку літературу, дитина, яка перенесла якусь травму, забуває про свою трагедію.

Програма бібліотерапії, крім читання книг, може також складатися із самостійної письмової творчості дітей та дорослих, ігрової діяльності, впливу різних видів мистецтва на розвиток особистості дитини. У залежності від цього бібліотерапія має цілий ряд напрямів та методів діяльності: **казкотерапія, арт-терапія, музикотерапія, ігротерапія.**

У **казкотерапії** широко використовується терапевтичний вплив народної та авторської казки. Казка відображає моделі поведінки, життєві ситуації. Важливою рисою казки є те, що в ній добро завжди перемагає зло. У казкотерапії ідея одухотвореності навколишнього світу дає багатий матеріал для розвитку особистості читача і тісно переплітається з екотерапією. Ця бібліотерапевтична методика передбачає рекомендацію книг, у яких героями є тварини. Форми роботи екотерапії різноманітні і пізнавальні.

**Казкотерапія** – метод, що використовує казкову форму для інтеграції особистості, розвитку її творчих здібностей, розширення свідомості, вдосконалення взаємодій з навколишнім світом.

**Лялькотерапія** – те ж саме, тільки казка відтворюється не тільки у вербальній формі, а й у вигляді вистави ляльок.

**Виділяють наступні корекційні функції казки:**

- ✓ психологічну підготовку до напружених емоційних ситуацій; символічне реагування на фізіологічні і емоційні стреси;
- ✓ здійснення в символічній формі своєї фізичної активності.

**Можливості роботи з казкою:**

- ✓ використання казки як метафори;
- ✓ малювання за мотивами казки;
- ✓ обговорення поведінки і мотивів дій персонажа;
- ✓ програвання епізодів казки;
- ✓ використання казки як притчі-моралі;
- ✓ творча робота за мотивами казки (дописування казки, творча переробка казки).

**Основні прийоми роботи з казкою:**

1. Аналіз казки – власна інтерпретація суті та змісту казки;
2. Розповідь казки – розповідь від першої особи (від імені інших персонажів).
3. Переписування казок – знаходження свого варіанту казки.
4. Постановка казок за допомогою ляльок (лялькотерапія) – розповідь казки за допомогою іграшок, ляльок, здійснення вистави.
5. Вигадування казок – створення клієнтом власних казкових сюжетів.

### **3. Музикотерапія як лікувальний засіб у соціальній роботі**

**Музикотерапія** – психотерапевтичний метод, що використовує музику як лікувальний засіб.

**Виділяють чотири основні напрями лікувальної дії музикотерапії:**

- 1) емоційна активація в ході вербальної психотерапії;
- 2) розвиток навичок міжособистісного спілкування (комунікативних функцій і здібностей);
- 3) регулюючий вплив на психовегетативні процеси;
- 4) підвищення естетичних потреб.

Механізмами лікувальної дії музикотерапії є: катарсис, емоційна розрядка, регулювання емоційного стану, полегшення усвідомлення власних переживань, конфронтація з життєвими проблемами, підвищення соціальної активності, набуття нових засобів емоційної експресії, полегшення формування нових відносин і установок.

**Музикотерапія** існує в двох основних формах: активній і *рецептивній*.

*Активна музикотерапія* є активною музичною діяльністю індивіда.

*Рецептивна музикотерапія* припускає процес сприйняття музики з терапевтичною метою. У свою чергу рецептивна музикотерапія існує в трьох формах:

- ✓ комунікативна (сумісне прослуховування музики групою осіб);
- ✓ реактивна (спрямована на досягнення катарсису);
- ✓ регулятивна (сприяє зниженню нервово-психічної напруги).

#### **4. Арт-терапія та її значення у реабілітаційній соціально-педагогічній діяльності**

**Арт-терапія** – терапія творчістю, мистецтвом. Основне її завдання – навчити дітей сприймати себе через мистецтво. Арттерапія співзвучна ще з однією методикою бібліотерапії – ігротерапією. Одним із дієвих засобів психолого-педагогічного впливу на розвиток дитини є іграшка. Вона є попередницею книги і також виконує виховну і розвиваючу роль.

Досвід бібліотерапії показує, що вона не є панацеєю, але значення її для лікувальної, реабілітаційної і педагогічної роботи беззаперечне.

#### **Завдання для самостійної роботи:**

1. За матеріалами теми розробити 5 тестових питань та 5 суджень.
2. Зробити добірку прикладів ситуацій та роботи з ними засобами з казкотерапії, артерапії, музикотерапії та арт-терапії з урахуванням видів соціальної терапії (обрати один вид).
3. Підготувати доповідь з прикладами щодо використання ігротерапії у соціальній роботі.
4. Прочитати (не стисло форму, не відео переглядати, а лише прочитати) відому казку та зробити нотатки (записи) про те, до роботи з якими саме ситуаціями може бути використана ця казка (вказавши вік потенційного клієнта, описати можливі варіанти використання казки – від 3 – 9 шт.). Антоній Погорельський «Черная курица или подземные жители».
5. Підготувати реферат за однією з тем **модуля 3** (захист під час семінарського заняття).

## МОДУЛЬ 4

### ТЕХНОЛОГІЯ КЕЙС-СТАДІ У ПРАКТИЧНІЙ ПІДГОТОВЦІ МАЙБУТНЬОГО СОЦІАЛЬНОГО ПРАЦІВНИКА

#### Тема 4.1 Кейс-стаді: мета, завдання, призначення

**Мета:** ознайомити студентів з кейс-технологією як методом практичної підготовки соціального працівника

**Обладнання:** фото-відео матеріали, картки із завданнями, таблиці

**Питання до контролю попередніх занять, обговорення, самостійного вивчення та осмислення навчального матеріалу:**

1. У чому саме, на Вашу думку, полягає цінність соціальної терапії?
2. Як Ви вважаєте, що саме із соціальної терапії користується найбільшою популярністю у роботі соціального працівника/ педагога?

**Перелік питань теми:**

1. Загальні поняття про кейс-технології.
2. Класифікація кейсів.
3. Етапи розробки та опрацювання кейсів.

#### Хід роботи:

#### 1. Загальні поняття про кейс-метод та кейс-технології

**Метод кейс-стаді** був розроблений у Гарварді для навчання студентів бізнес-дисциплінам. За визначенням його розробників, цей метод дає змогу студентам і викладачам брати безпосередню участь в обговоренні ділових ситуацій або завдань (кейсів).

**«Кейс-метод» – це приклад інтерактивних технологій.**

**Інтеракція** (від англ. *Interaction* – взаємодія) – взаємний вплив людей чи груп через постійний діалог; найважливішою особливістю чого є здатність людини «грати роль іншої», відчувати, як її сприймає партнер по спілкуванню (або група). Інтерактивні методи навчання базуються на механізмі інтеракції, тобто міжособистісної комунікації. Особливістю інтеракції є здатність людини планувати свої дії відповідно до того, як її сприймає партнер по спілкуванню.

#### Цілі та завдання застосування кейс-технологій

**Кейс-технології** дають змогу розвивати навички аналізу та критичного мислення, виявляти різні погляди і точки зору.

**Мета кейс-технологій** полягає у можливості навчити:

- аналізувати інформацію самостійно та у складі групи;
- шукати інформацію, необхідну для розв'язання певного завдання;
- виявляти ключові проблеми запропонованого завдання;
- шукати альтернативні шляхи розв'язання певного завдання та оцінювати їх;
- обирати оптимальне рішення та планувати програму дій.

#### 2. Класифікація кейсів

**За формою кейси** поділяють на:

- ✓ **ілюстровані навчальні ситуації** – кейси, завдання яких – на конкретному прикладі навчити алгоритму ухвалення правильного рішення у певній ситуації;

- ✓ **навчальні ситуації з формуванням проблеми** – кейси, де ситуація описана у конкретний період часу, а проблема чітко сформульована; завдання такого кейсу – охарактеризувати ситуацію і самостійно ухвалити певне рішення;
- ✓ **навчальні ситуації без формулювання проблеми** – кейси, де описана більш складна, ніж у попередньому варіанті, ситуація, проблема чітко не окреслена, а представлена, наприклад, у статистичних даних; мета такого кейсу – самостійно виявити проблему, проаналізувати наявні ресурси, вказати альтернативні шляхи розв'язання виявленої проблеми;
- ✓ **прикладні справи** – кейси, в яких описують ситуацію, що склалася, встановлюють проблему і шукають вихід з неї; мета такого кейсу – знайти шляхи розв'язання проблеми.

**За традиційною гарвардською класифікацією кейси розподіляють на:**

- ✓ **структуровані**, в яких подається мінімальна кількість додаткової інформації. Під час роботи з такими кейсами учасник розуміє: щоб знайти оптимальне рішення, слід застосувати певну модель чи формулу;
- ✓ **«замальовки»**, що містять, як правило, від 1 до 10 сторінок тексту і 1-2 сторінки додатків, що ознайомлюють лише з ключовими поняттями. Працюючи з цими додатками, учасник має спиратися на власні знання;
- ✓ **великі неструктуровані** обсягом до 50 сторінок – найскладніші з усіх видів кейсів. Інформацію у таких кейсах подано дуже детально, однак необхідних для розв'язання кейсу відомостей може й не бути: учасник має знайти їх самостійно;
- ✓ **дослідницькі кейси**, працюючи над якими учасники мають не лише використовувати засвоєні теоретичні знання і практичні навички, а й пропонували щось нове. При цьому учасники разом з ведучим виступають у ролі дослідників.

### **3. Етапи розробки та опрацювання кейсів**

#### **Етапи розробки кейсів**

- ✓ формування мети і завдань кейсу; визначення місця кейсу у структурі навчальної дисципліни; визначення того розділу дисципліни, якому присвячена певна ситуація;
- ✓ визначення проблемної ситуації;
- ✓ складання плану кейсу;
- ✓ пошук інформації, яка необхідна для розкриття пунктів плану узагальнення інформації, необхідної для розкриття пунктів плану;
- ✓ побудова або вибір моделі обраної ситуації; перевірка її відповідності реальній ситуації;
- ✓ вибір жанру кейсу;
- ✓ написання тексту кейсу;
- ✓ діагностика ефективності кейсу; проведення методичного навчального експерименту;
- ✓ підготовка кінцевого варіанта кейсу;
- ✓ підготовка методичних рекомендацій щодо використання кейсу: розробка завдань, питань для ведення дискусії та презентації кейсу, опис можливих дій під час обговорення кейсу.

## Етапи та завдання в опрацюванні кейсів

Етапи	Завдання
Ознайомлення із запропонованою ситуацією	Зрозуміти ситуацію та окреслити шляхи ухвалення певного рішення
Пошук та аналіз інформації для ухвалення рішення	Навчитися добувати та оцінювати інформацію, необхідну для розв'язання проблеми
Обговорення можливих альтернативних рішень	Розвивати альтернативне мислення
Резолюція – ухвалення рішення у групах	Порівняти та оцінити запропоновані варіанти рішень
Диспут – захист рішень окремими групами	Навчитися аргументувати власну думку
Зіставлення висновків – порівняння рішення, ухваленого у групах, з рішенням, ухваленим на вищому рівні	Оцінити взаємозв'язок інтересів

### Завдання для самостійної роботи:

1. За матеріалами теми розробити 5 тестових питань та 5 суджень.
2. Занотувати основну структуру кейсу

### Тема 4.2 Робота з кейсами: теоретично-практичний аспект

**Мета:** сприяти засвоєнню студентами основних моментів роботи з кейсами

**Обладнання:** картки із завданнями, підручники

**Питання до контролю попередніх занять, обговорення, самостійного вивчення та осмислення навчального матеріалу:**

1. Що таке кейс-стаді?
2. В чому полягає цінність використання роботи з кейсами для майбутнього фахівця соціальної сфери?

**Перелік питань теми:**

1. Алгоритм роботи з кейсами.
2. Практичне опрацювання кейсів.

### Хід роботи:

#### 1. Алгоритм роботи з кейсами

Розв'язувати кейси доцільно у шість етапів.

1. Учасники мають ознайомитися із ситуацією та її особливостями, законспектувати ключові ідеї, щоб освіжити у пам'яті теоретичні знання, які потрібно буде використовувати під час аналізу кейсу. Після цього – слід оглядово прочитати кейс, щоб скласти про нього загальне враження.
2. На другому етапі потрібно виділити основну проблему (проблеми), чинники та персоналії, які можуть допомогти у розв'язанні кейсу. Учасники мають уважно прочитати завдання кейсу і впевнитися у тому, що зрозуміли його.

3. На третьому етапі ведучий має запропонувати концепції або теми для «мозкового штурму», який є важливим способом розвитку творчої активності. «Мозковий штурм» складається з **таких фаз:**

✓ входження у стан психологічної розкутості, відмова від стереотипності, страху здаватися смішним. Для цього слід створити психологічні умови взаємної довіри. Ідеї мають втратити автора і стати загальними;

✓ «мозковий штурм», завдання якого – створити багато ідей. Усі ідеї фіксують у протокольному списку ідей. Для висловлення кожної ідеї учасники мають не більше 1-2 хв.

«Мозковий штурм» відбувається за такими **принципами:**

✓ є ідея – говорю, нема ідеї – не мовчу;

✓ асоціювання – заохочується; що більш дикою здається ідея, то краще;

✓ ідей має бути якомога більше;

✓ висловлені ідеї можна запозичувати, комбінувати і видозмінювати як завгодно;

✓ критика – заборонена; того, хто критикує, позбавляють слова;

✓ творчий аналіз ідей з метою пошуку конструктивного розв'язання проблеми.

4. На четвертому етапі аналізують результати розв'язання завдання. Для цього учасники мають знову прочитати текст кейсу, уважно фіксуючи всі чинники або проблеми, які стосуються поставлених питань.

Аналіз кейсів може бути спеціалізованим або всебічним.

**Спеціалізований аналіз** зосереджений на конкретному питанні або проблемі.

**Всебічний** – на глибокому дослідженні ключових питань кейсу.

5. На п'ятому етапі пропонують один або декілька варіантів розв'язання кейсу, виявляють послідовність дій, вказують на труднощі, з якими учасники можуть зіткнутися під час розв'язання кейсу, а також способи запобігання цим труднощам. На п'ятому етапі мають скласти список ідей і концепцій для розв'язання запропонованої у кейсі проблеми.

6. **Рефлексія** (з латини *reflexio* – звернення назад) – це здатність розуму аналізувати себе, «мислення про мислення», акт самоаналізу тощо. Глибина рефлексії залежить від освіченості людини, моральних якостей і рівня самоконтролю. Рефлексія у спрощеному визначенні – це розмова із собою. На шостому етапі відбувається обговорення кейсів (рефлексія). Обговорення може мати вигляд відкритої **дискусії** чи **групового (індивідуального) опитування**.

## **2. Практичне опрацювання кейсів.**

Кейс-стаді – це детальна перевірка одного прикладу в класі явищ.

Сьогодні методологія кейс-стаді – це розроблений і популярний у соціальних науках інструментарій. Концепція кейс-стаді спирається на певні уявлення про природу випадку і на аналітичну сторону – збір та інтерпретацію даних. Кожен з випадків клієнтів соціальної роботи характеризується як унікальністю, так і достатнім ступенем типовості. Кожний окремий випадок являє собою окремий фрагмент соціальної реальності в контексті місця і часу.

Кейс-стаді це технологія навчання на основі аналізу конкретної ситуації. Базова ідея цієї технології полягає в тому, щоб в процесі навчання обговорювати реальні ситуації, що можуть виникнути у професійній діяльності.



Наприклад, розглядаючи положення сімей в конкретному мікрорайоні, більшість з яких неблагополучні або ті, в яких батьки не вміють застосовувати на практиці психолого-педагогічні знання, правильно розподіляти свої педагогічні сили, студенти можуть знайти причини і запропонувати свої варіанти поліпшення цієї ситуації, спираючись на ті ресурси, що містяться в описі. У доповненні до інтерпретації авторів, які описали випадок, студентам пропонується вирішувати яке значення має цей випадок («Цей випадок – випадок чого?»). Таким чином, досягається розуміння тих проблем, що не дає теорія.

### **Ситуація 1.**

Батьки Каті, завжди казали їй, що створювати сім'ю і мати дітей потрібно і можна тільки тоді, коли «твердо стоїш на ногах». Катя закінчила інститут, потім аспірантуру, стала працювати. І тільки в 39 років вона зустріла людину, яку полюбила. Два роки вони чекали дітей, але безуспішно. Вони пройшли всі медичні обстеження. Надії мати дітей практично не було. Катя ніяк не могла змиритися з тим, що вона трохи запізнилася з рішенням цього питання у своєму житті. Вона каже «Це несправедливо. У нас же є все, щоб нормально жити і нормально рости дітей. Лікарі стверджують, що у мене закінчився фертильний період. Але цього не може бути. Ми з чоловіком пристрасно любимо один одного і хочемо мати дітей. Про яку медичну проблему можна говорити? Адже ми виконуємо всі рекомендації лікарів. Чому ж так відбувається?».

*Дайте відповідь на наступні питання:*

- З чим можна не погодитися у твердженні Каті?
- Які перспективи вирішення проблеми можна їй запропонувати?
- Які кроки можна порекомендувати їй зробити?

### **Ситуація 2.**

Іван і його дружина – вимушені переселенці. Довгі роки вони жили і працювали в Естонії. Вони втратили роботу. Будинок, в якому вони свого часу отримали квартиру, виявився власністю естонця, який зажадав його повернення. Обставини склалися таким чином, що їх практично змусили переїхати в Україну, де їх ніхто не чекав – батьки давно померли, їх квартира перейшла державі. Та й роботу для 45-річних знайти нелегко. Вони поселилися в невеликому місті. Дружині вдалося влаштуватися прибиральницею в магазин. Іван так і не зміг знайти роботу і живе поки на допомогу з безробіття. Іноді йому вдається виконати будь-яку роботу в магазині, і він радий і цьому. Але він не вступає в контакт з оточуючими. В особистій бесіді він зізнається, що відчуває себе самотнім, але коли соціальний працівник намагається допомогти йому, то він тут же говорить: «Давайте не будемо говорити про моє. Я сам можу заповнити порожнечу в житті – читаю, роблю по господарству, допомагаю сусідам, стареньким сусідам з нашого під'їзду. Найбільше я хочу, щоб мене оточували люди, які поділяють мої погляди на цей жахливий світ. Але де їх знайти?».

*Дайте відповідь на наступні питання:*

- З якими висловлюваннями Івана можна не погодитися?

- Що можна йому запропонувати?
- Які кроки необхідно зробити для того, щоб змінити його положення?

**Як навчитися допомагати клієнту виявляти незрозумілі або спірні моменти**

Соціальний працівник має вміти: вислухати інформацію клієнта, висловити свою емпатію по відношенню до висловленого; вміти висловити свою точку зору; негайно дати конкретну пораду і вміти у стислій формі сформулювати основну думку і побажання клієнта. Це допоможе клієнтові розібратися в тому, що він сам не зміг побачити і проаналізувати, і поглянути перспективно на можливості вирішення своїх проблем, а також розробити конкретний план виходу зі скрутного становища.

Соціальний працівник не має погоджуватися з усім, що йому говорить клієнт. Навпаки, він повинен вміти поставити під сумнів деякі з положень клієнта для того, щоб спонукати його до роздумів та конкретних дій.

Над чим, з нашої точки зору, слід задуматися і поміркувати нашому клієнтові?

Наприклад:

- що стало причиною його труднощів і проблем;
- що він не зробив або зробив неправильно в його конкретної ситуації;
- критично осмислити своє теперішнє становище і витягти уроки з минулого;
- як він бачить своє майбутнє та що йому потрібно зробити для того, щоб реалізувати свої плани.

**Завдання для самостійної роботи:**

1. За матеріалами теми розробити 5 тестових питань та 5 суджень.
2. Занотуйте, в чому саме є переваги технології кейс-стаді.
3. Створити банк кейсів соціального спрямування (5 – 10 карток в електронному та друкованому вигляді).
4. Підготувати реферат за однією з тем **модуля 4** (захист під час семінарського заняття).

МОДУЛЬ 5.  
**СОЦІАЛЬНА РОБОТА**  
В КОНТЕКСТІ СОЦІАЛЬНОЇ ПОЛІТИКИ УКРАЇНИ

**Тема 5.1. Загальні риси здійснення соціальної роботи**

**Мета:** проаналізувати систему здійснення соціальної діяльності в сучасних умовах

**Обладнання:** мультимедійна техніка, підручники, маркери, фліпчарт

**Питання до контролю попередніх занять, обговорення, самостійного вивчення та осмислення навчального матеріалу:**

1. Пригадайте основні принципи здійснення соціальної роботи.
2. Охарактеризуйте етапи роботи над кейсами.

**Перелік питань теми:**

1. Загальна характеристика системи соціального обслуговування.
2. Територіальні центри соціального обслуговування.

**Хід роботи:**

**1. Загальна характеристика системи соціального обслуговування.**

25 липня 1997 р. за Указом Президента України № 705 було створено *Міністерство праці та соціальної політики України* – центральний орган виконавчої влади, що бере участь у формуванні та реалізації державної політики у сфері зайнятості та соціального захисту населення, охорони праці, соціально-трудових відносин, нормування та оплати праці, проведення пенсійної реформи, координації діяльності центральних і місцевих органів виконавчої влади з реалізації державних і регіональних соціальних програм, налагодження соціального партнерства.

*Структура Міністерства праці та соціальної політики:*

- ✓ управління праці та соціальної політики обласних, районних, міських та районних (міст) державних адміністрацій;
- ✓ територіальні центри обслуговування пенсіонерів і самотніх непрацездатних громадян та відділення соціальної допомоги вдома;
- ✓ будинки-інтернати;
- ✓ центри зайнятості;
- ✓ навчальні заклади;
- ✓ підприємства Українського виробничого протезного концерну «Укрпротез»;
- ✓ санаторії для інвалідів та ветеранів.

*Напрями діяльності Міністерства праці та соціальної політики:*

- ✓ пенсійне забезпечення;
- ✓ соціальний захист інвалідів, ветеранів війни та праці;
- ✓ соціальний захист дітей-сиріт, одиноких, багатодітних матерів, малозабезпечених сімей з дітьми;
- ✓ соціальний захист осіб, які постраждали від Чорнобильської катастрофи;
- ✓ соціальне обслуговування громадян похилого віку та інвалідів установами соціального захисту.

*Функції Міністерства праці та соціальної політики:*

- ✓ розробка законодавчої бази;
- ✓ узагальнення практики застосування законодавства щодо соціального захисту, визначення та розробка законодавчих ініціатив у цій галузі;
- ✓ забезпечення виконання чинного законодавства та прийнятих урядом рішень стосовно соціального забезпечення і соціального захисту осіб;
- ✓ організація роботи місцевих органів соціального захисту населення координація роботи і партнерство у сфері соціального захисту;
- ✓ контроль за роботою, пов'язаною з наданням сім'ям з дітьми встановлених законодавством пільг, координація діяльності міністерств та інших центральних органів виконавчої влади з цих питань;
- ✓ взаємодія з місцевими органами щодо соціального захисту сім'ї, материнства і дитинства;
- ✓ координація діяльності органів соціального захисту населення з питань соціальної політики, надання методичної та практичної допомоги;
- ✓ створення підприємств: разом з Фондом соціального захисту інвалідів України – створення спільних підприємств для виготовлення спеціалізованих засобів для інвалідів; розвиток та зміцнення матеріально-технічної бази санаторіїв, упровадження нових методів лікування; розробка заходів щодо розвитку мережі установ соціального обслуговування населення (будинків-інтернатів, територіальних центрів тощо, підсобних господарств та лікувально-виробничих майстерень);
- ✓ забезпечення інвалідів спеціальними засобами пересування (виробництво, розподіл, контроль за реалізацією); засобами протезування, індивідуальними механічними та електрифікованими засобами пересування і реабілітації; забезпечення інвалідів санаторно-курортним лікуванням;
- ✓ проведення наукових досліджень: координація наукових досліджень з питань соціального захисту інвалідів, ветеранів війни і праці; вивчення проблем, пов'язаних із пенсійним забезпеченням громадян, які постраждали від Чорнобильської катастрофи та в зоні бойових дій, надання їм пільг і компенсацій; надання необхідної методичної і практичної допомоги місцевим органам соціального захисту населення створення спеціалізованих служб надання соціальних та інших послуг громадянам похилого віку та інвалідам.

**Соціальний захист на обласному рівні** здійснюють управління праці та соціальної політики обласних державних адміністрацій відповідно до Типового положення про управління соціального захисту населення, затвердженого постановою Кабінету Міністрів України від 12 січня 1996 р. № 60.

*Завдання обласних держадміністрацій:*

- ✓ розвиток соціального забезпечення з метою задоволення потреб соціально незахищених громадян;
- ✓ керівництво роботою управлінь соціального захисту населення районних держадміністрацій, виконкомів міських Рад, пов'язаних з призначенням та виплатою пенсій і допомоги відповідно до законодавства;
- ✓ створення системи адресної соціальної допомоги і підтримки малозабезпечених громадян і сімей з дітьми, які відповідно до законодавства мають право на її отримання;

- ✓ сприяння працевлаштуванню інвалідів, вжиття заходів щодо їх професійного навчання, забезпечення матеріально-побутового обслуговування інвалідів та пенсіонерів;
- ✓ здійснення контролю за наданням пільг громадянам, які відповідно до законодавства мають право на їх отримання;
- ✓ розширення і зміцнення матеріально-технічної бази закладів соціального захисту населення, розвиток мережі будинків-інтернатів для громадян похилого віку та інвалідів, підвищення рівня обслуговування громадян, які перебувають у закладах соціального захисту;
- ✓ здійснення комплексних цільових програм разом з установами місцевого самоврядування, управліннями і відділами державних адміністрацій та громадськими організаціями, спрямованих на покращання соціального захисту інвалідів, ветеранів війни та праці, поліпшення обслуговування самотніх непрацездатних людей, громадян похилого віку, розвиток мережі територіальних центрів соціального обслуговування пенсіонерів та інвалідів і надомних форм обслуговування, будівництво спеціальних житлових будинків для цієї категорії населення;
- ✓ впровадження наукової організації праці в організаційних структурах соціального захисту населення, забезпечення їх підвідомчих закладів і організацій кваліфікованими кадрами, створення умов для їх закріплення, найширшого використання знань і досвіду працівників;
- ✓ організація надання протезно-ортопедичної допомоги населенню і забезпечення інвалідів засобами пересування.

*Соціальний захист населення на районному рівні* здійснюють управління праці та соціальної політики районних держадміністрацій, затвердженого постановою Кабінету Міністрів України від 26 квітня 1996 р. №461.

*Основні завдання районних держадміністрацій:*

- ✓ організація соціального обслуговування: надання пільг ветеранам війни і праці та інвалідам, субсидій населенню;
- ✓ матеріально-побутове обслуговування інвалідів, ветеранів війни та праці, забезпечення інвалідів транспортними засобами в установленому порядку;
- ✓ здійснення в установленому порядку компенсаційних виплат малозабезпеченим громадянам;
- ✓ надання адресної цільової грошової і натуральної допомоги малозабезпеченим громадянам, а також допомоги сім'ям з дітьми;
- ✓ утворення у своєму складі підрозділів соціальних компенсацій та гарантій малозабезпеченим громадянам, створення мережі та організація роботи територіальних центрів соціального обслуговування пенсіонерів та інвалідів, відділень денного і стаціонарного перебування та соціальної допомоги вдома, центрів соціальної реабілітації, магазинів, пунктів харчування малозабезпечених громадян та інших підприємств комунально-побутового обслуговування, у тому числі з наданням платних послуг, спеціальних житлових будинків з комплексом служб соціально-побутового і медичного призначення, контроль якості та своєчасності надання послуг щодо соціального захисту;

- ✓ вирішення питань працевлаштування громадян: підготовка пропозицій місцевим Радам щодо встановлення нормативів робочих місць, призначених для працевлаштування інвалідів; здійснення працевлаштування інвалідів; разом з відповідними державними органами і громадськими організаціями;
- ✓ сприяння створенню виробництв, цехів і дільниць, призначених для використання їхньої праці, професійно-технічного навчання та перекваліфікації інвалідів;
- ✓ перевірка на підприємствах, в установах і організаціях усіх форм власності умов праці інвалідів і можливість використання їх на роботі згідно з трудовими рекомендаціями медично-соціальної експертної комісії, направлення інвалідів на навчання у навчальних закладах сфери соціального захисту населення;
- ✓ посередницька діяльність: сприяння громадським, релігійним організаціям, благодійним фондам, окремим громадянам у наданні соціальної допомоги ветеранам, інвалідам та громадянам похилого віку;
- ✓ здійснення дослідної роботи: аналіз стану надання встановлених законодавством пільг соціально незахищеним громадянам, виконання комплексних програм, вжиття заходів соціальної підтримки малозабезпечених верств населення, винесення на розгляд голови районної державної адміністрації актуальних питань соціального захисту; виявлення малозабезпечених громадян похилого віку і самотніх непрацевдатних громадян, які мають потребу в соціальній допомозі різних видів;
- ✓ ведення обліку осіб, які потребують влаштування до будинків-інтернатів для громадян похилого віку та інвалідів, оформлення необхідних документів для їх влаштування до цих закладів, надання допомоги в організації роботи будинків-інтернатів (пансіонатів), розташованих на території району;
- ✓ ведення обліку осіб, які потребують протезно-ортопедичної допомоги, і сприяння їм у протезуванні;
- ✓ вирішення правових питань: надання правової допомоги підприємствам, установам, організаціям усіх форм власності у підготовці документів для призначення пенсій працівникам і членам їхніх сімей, а також сприяння громадянам в одержанні документів, необхідних для призначення пенсій та допомоги; внесення відповідно до чинного законодавства пропозиції щодо встановлення піклування над повнолітніми дієздатними особами, які за станом здоров'я потребують догляду.

**2. Територіальні центри соціального обслуговування** є спеціальними установами, що надають послуги громадянам похилого віку та самотнім непрацевдатним громадянам, спрямовані на підтримання їхньої життєдіяльності та соціальної активності.

*Структурні підрозділи територіальних центрів:*

- ✓ відділення соціальної допомоги вдома, в тому числі спеціалізовані – для обслуговування інвалідів з порушенням рухової активності, сліпих, глухих тощо;
- ✓ відділення соціально-побутової реабілітації;
- ✓ відділення гуманітарної та іншої благодійної допомоги;
- ✓ відділення денного перебування;

- ✓ лікувально-оздоровчий комплекс;
- ✓ відділення медико-соціальної реабілітації;
- ✓ стаціонарне відділення для постійного або тимчасового проживання;
- ✓ спеціальні житлові будинки для самотніх непрацездатних громадян;
- ✓ лікувально-виробничі майстерні, спеціальні цехи, діляниці, підсобні сільські господарства, в тому числі на госпрозрахунковій основі;
- ✓ дієтичні їдальні.

**Будинки-інтернати** – стаціонарна соціально-медична установа для постійного проживання громадян похилого віку, ветеранів війни і праці, інвалідів, які потребують стороннього догляду, побутового і медичного обслуговування.

#### **Типи дитячих будинків-інтернатів:**

- ✓ для дітей шкільного і дошкільного віку з фізичними вадами і нормальним інтелектом, в яких значно утруднене або неможливе самостійне пересування і які частково себе обслуговують;
- ✓ для фізично здорових, дітей-імбецилів шкільного та дошкільного віку, які можуть самостійно пересуватися, самообслуговуватися;
- ✓ для фізично здорових дітей з глибокою розумовою відсталістю в ступені ідіотії, які можуть самостійно пересуватися;
- ✓ для дітей різного ступеня розумової відсталості, які страждають важкими порушеннями нижніх та верхніх кінцівок, не можуть самообслуговуватись і самостійно пересуватися.

#### *Типи будинків-інтернатів для інвалідів та людей похилого віку:*

- ✓ пансіонати для ветеранів війни та праці;
- ✓ будинки-інтернати для громадян похилого віку та інвалідів;
- ✓ спеціальні будинки-інтернати;
- ✓ дитячі будинки-інтернати;
- ✓ психоневрологічні інтернати.

Дітей і дорослих людей з інвалідністю, людей похилого віку в будинках-інтернатах забезпечують одягом, взуттям, м'яким інвентарем, чотириразовим харчуванням. В усіх будинках-інтернатах є медпункт, ізолятори, карантинні кімнати, які обладнані необхідною медичною апаратурою та інструментарієм. З метою соціальної адаптації і трудової реабілітації підопічних, а також навчання трудовим навичкам дітей-інвалідів при стаціонарних установах створено лікувально-виробничі майстерні.

В системі міністерства праці та соціальної політики функціонують наукові організації та установи, співробітники яких проводять аналітичну, дослідну, наукову діяльність щодо вивчення соціальних процесів і явищ у сучасному українському суспільстві, потреб і запитів громадян, соціальних проблем населення та шляхів їх вирішення. Це такі установи:

- 1) інформаційно-обчислювальний центр;
- 2) Науково-дослідний інститут праці та зайнятості населення;
- 3) Науково-дослідний інститут соціально-трудоких відносин;
- 4) Науково-дослідний інститут з проблем соціального захисту населення.

Підприємства Українського виробничого протезного концерну «Укрпротез». Для надання протезно-ортопедичної допомоги населенню в Україні у складі Українського виробничого протезного концерну функціонують 14 державних експериментальних протезно-ортопедичних підприємств, 17 виробничих дільниць, 10 ательє з надання протезно-ортопедичної допомоги, в яких щорічно обслуговується майже 1 млн осіб (Київ, Вінниця, Одеса, Харків).

*Навчальні заклади.* У різних областях і регіонах України функціонують навчальні заклади I і II рівнів акредитації для молоді з особливими потребами, із малозабезпечених сімей, дітей-сиріт та дітей, які залишились без батьківського піклування. У них молодь отримує юридичну, економічну, інженерну та іншу освіту. До них належать:

- ✓ Чернігівський юридичний коледж;
- ✓ Кам'янець-Подільський планово-економічний технікум-інтернат;
- ✓ Харківський обліково-економічний технікум-інтернат імені Ф. Г. Ананченка.
- ✓ Держслужбовці управлінь праці та соціальної політики проходять підвищення кваліфікації на Республіканських постійно діючих курсах підвищення кваліфікації керівників та спеціалістів системи соціального захисту населення.
- ✓ Санаторії для інвалідів та ветеранів:
- ✓ Київський клінічний санаторій «Перемога»;
- ✓ Одеський санаторій «Салют»;
- ✓ Трускавецький санаторій «Батьківщина»;
- ✓ Миргородський санаторій «Слава» та ін.

#### **Завдання для самостійної роботи:**

1. Розробити 5 тестових питань та 5 суджень за матеріалами теми.
2. Підготувати презентацію з доповіддю про один із закладів як складових соціального забезпечення.

### **Тема 5.2 Соціальна робота у сфері зайнятості**

**Мета:** дослідити особливості соціальної роботи у сфері зайнятості населення

**Обладнання:** мультимедійна техніка, картки із завданнями, підручники, маркери, фліпчарт

**Питання до контролю попередніх занять, обговорення, самостійного вивчення та осмислення навчального матеріалу.**

1. Соціальна робота та її напрями.
2. Етикет соціального працівника.
3. Методи роботи з клієнтами: традиції та інновації.

#### **Перелік питань теми:**

1. Основи соціальної роботи у сфері зайнятості.
2. Державна служба зайнятості напрями роботи та види послуг.
3. Технології працевлаштування громадян у центрах зайнятості.

#### **Хід роботи:**

#### **1. Основи соціальної роботи у сфері зайнятості.**



**Соціальна робота у сфері зайнятості** – невід’ємна сферою соціального захисту різних цільових груп і категорій населення, що має свої особливі форми, методи роботи, соціальні технології, сфери соціального впливу.

**Зайнятість** – це діяльність громадян, що пов’язана із задоволенням особистих та суспільних потреб, результатом чого є прибуток у грошовій або іншій формі.

В Україні до зайнятого населення належать громадяни, які проживають на території держави на законних підставах, а саме: громадяни, які працюють за наймом на умовах повного або неповного робочого дня (тижня) на підприємствах, в установах та організаціях незалежно від форм власності в міжнародних та іноземних організаціях в Україні і за кордоном; громадяни, які самостійно забезпечують себе роботою, включаючи підприємців, осіб, зайнятих індивідуальною трудовою діяльністю, творчою діяльністю, члени кооперативів, фермери та члени їхніх сімей, що беруть участь у виробництві; обрані, призначені або затверджені на оплачувану посаду в органах державної влади, управління та громадських об’єднаннях; які проходять службу в Збройних Силах України, Службі безпеки України, Прикордонних військах України, військах внутрішньої та конвойної охорони і Цивільної оборони України, органах внутрішніх справ, інших військових формуваннях, створених відповідно до законодавства України, альтернативну (невійськову) службу.

Безробітними визнаються працездатні громадяни працездатного віку, які через відсутність роботи не мають заробітку або інших передбачених законодавством доходів і зареєстровані у Державній службі зайнятості як такі, що шукають роботу, готові та здатні приступити до підходящої роботи. У разі неможливості надати роботу безробітному, представниками відповідних установ може бути запропоновано пройти професійну перепідготовку або підвищити свою кваліфікацію.

## **2. Державна служба зайнятості**

Для реалізації державної політики зайнятості населення, професійної орієнтації, підготовки і перепідготовки, працевлаштування та соціальної підтримки громадян, які тимчасово не працюють у порядку, який визначається Кабінетом Міністрів України, функціонує Державна служба зайнятості, діяльність якої здійснюється під керівництвом Міністерства праці та соціальної політики України, місцевих державних адміністрацій та органів місцевого самоврядування.

*Структура Державної служби зайнятості:*

Державний центр зайнятості Міністерства праці та соціальної політики України, обласні, районні, міськрайонні, міські і районні у містах центри зайнятості, центри організації професійного навчання незайнятого населення і центри професійної орієнтації населення, інспекції з контролю за додержанням законодавства про зайнятість населення.

До складу Державної служби зайнятості входять також навчальні заклади професійної підготовки незайнятого населення, інформаційно-обчислювальні центри, територіальні та спеціалізовані бюро зайнятості, центри реабілітації населення, підприємства, установи та організації, підпорядковані службі

зайнятості. Послуги, пов'язані із забезпеченням зайнятості населення, надаються державною службою безоплатно.

### **Напрями роботи і види послуг Державної служби зайнятості**

Державна служба зайнятості аналізує і прогнозує попит та пропозицію на робочу силу, інформує населення й державні органи управління про стан ринку праці; консультує громадян, власників підприємств, установ і організацій або уповноважені ними органи, які звертаються до служби зайнятості, про можливість одержання роботи і забезпечення робочою силою, вимоги, що ставляться до професії, та з інших питань, що є корисними для сприяння зайнятості населення; веде облік вільних робочих місць і громадян, які звертаються з питань працевлаштування; надає допомогу громадянам у підборі підходящої роботи і власникам підприємств, установ, організацій або уповноваженим ними органам у підборі необхідних працівників; організовує за потреби професійну підготовку і перепідготовку громадян у системі служби зайнятості або направляє їх до інших навчальних закладів, що ведуть підготовку та перепідготовку працівників, сприяє підприємствам у розвитку та визначенні змісту курсів навчання й перенавчання; надає послуги з працевлаштування та професійної орієнтації працівникам, які бажають змінити професію або місце роботи у зв'язку з пошуками високооплачуваної роботи, зміною умов і режиму праці тощо, вивільнюваним працівникам і незайнятому населенню; реєструє безробітних і надає їм у межах своєї компетенції допомогу, в т. ч. і грошову; бере участь у підготовці перспективних і поточних державної і територіальних програм зайнятості та заходів щодо соціальної захищеності різних груп населення від безробіття.

Державний фонд сприяння зайнятості населення створено для фінансування передбачених програмами зайнятості населення заходів щодо:

- ✓ професійної орієнтації населення, професійного перенавчання звільнених працівників і безробітних,
- ✓ сприяння в працевлаштуванні, виплати у зв'язку з безробіття, матеріальної допомоги з безробіття;
- ✓ надання безпроцентної позики безробітним для зайняття підприємницькою діяльністю;
- ✓ створення і розвитку навчально-матеріальної бази, інформаційно-обчислювальних центрів, центрів профорієнтації, підготовки і навчання працівників, службових приміщень і власних підприємств служби зайнятості;
- ✓ організації додаткових робочих місць в галузях народного господарства;
- ✓ утримання працівників служби та інших витрат, пов'язаних із соціальним захистом права громадян держави на працю;
- ✓ відшкодування Пенсійному фонду України витрат, пов'язаних із достроковим виходом працівників на пенсію.

Державний фонд сприяння зайнятості населення є загальнодержавним позабюджетним цільовим фондом, самостійною фінансовою системою і створюється на державному та місцевому рівнях.

### **3. Технології працевлаштування громадян у центрах зайнятості**

Державним центром зайнятості затверджено (2000 р.) єдину технологію обслуговування населення в центрах зайнятості (ЄТОН) – це система способів надання клієнтам державної служби зайнятості соціальних послуг на основі раціонального поділу і спеціалізації праці персоналу служби на скоординовані між собою стандартні уніфіковані процедури. В основі ЄТОН містить 6 цільових блоків: формування функціональних секторів; посилення взаємодії з роботодавцями; активізація власних зусиль клієнтів для влаштування свого життя, підвищенню відповідальності людини перед собою, своєю сім'єю і суспільством; диспетчеризація прийому клієнтів; раціоналізація документообігу в забезпеченні спеціалістів необхідними документами клієнтів перед початком роботи з ними, регламентації маршрутів руху персональних справ клієнтів (ПС) і персональних карток (ПК); створення умов для високооплачуваної праці.

### **I. Формування функціональних секторів.**

У центрах зайнятості створюється 8 функціональних секторів:

- 1-й — диспетчерсько-консультаційний;
- 2-й — самостійного пошуку вакансій;
- 3-й — профінформаційний;
- 4-й — реєстраційно-приймний;
- 5-й — активної підтримки безробітних;
- 6-й — взаємодії з роботодавцями;
- 7-й — навчання і психологічного розвантаження персоналу;
- 8-й — адміністративно-господарський.

У диспетчерсько-консультаційному секторі знаходиться робоче місце диспетчера-консультанта. Він першим зустрічає клієнтів, пояснює їм цілі прибуття і направляє їх до спеціалістів.

Метою сектору самостійного пошуку вакансій є надання клієнтам можливості самостійно підібрати собі найкращий варіант працевлаштування. Тут претенденти можуть отримати інформацію про вільні робочі місця, систематизовані за групами професії і території. Є також інформація для осіб, які бажають заснувати власну справу чи взяти участь у громадських, сезонних чи інших тимчасових роботах.

У профінформаційному секторі є література з описом професій (спеціальностей); довідкові матеріали про навчальні заклади і перелік професій, за якими організовує роботу центр зайнятості, а також «паспорти» організацій, що висвітлюють історію підприємства, його виробничу діяльність, наявність соціально-побутової сфери тощо. Кожен клієнт має можливість у цьому секторі самостійно чи за допомогою спеціаліста ознайомитись з наданими матеріалами.

У реєстраційно-приймному секторі проводяться співбесіди при реєстрації клієнтів, а також при їх повторному відвідуванні центрів зайнятості. Співбесіди націлені на виявлення потреб, намірів, побажань клієнтів, які можуть прискорити пошук роботи, на формування у клієнтів впевненості у власних силах.

З метою активізації зусиль клієнтів, підвищення їх мотивації до поліпшення власного життя і підвищення конкурентної спроможності на ринку праці створено сектори активної підтримки безробітних.

## **II. Посилення взаємодії з роботодавцями.**

Відповідно до посередницьких функцій служби зайнятості забезпечують роботодавців інформацією про професійно-кваліфікаційний склад зареєстрованих осіб, надають їм можливість без значних матеріальних і організаційних зусиль підібрати необхідних працівників, організують професійне навчання кадрів. Центри доводять до роботодавців ту інформацію, що пропонуючи вакансії підприємства, вони його рекламують, формують у співвітчизників імідж соціально відповідальної особи власника чи керівника підприємства.

**III. Активізація власних зусиль клієнтів для влаштування свого життя,** підвищення відповідальності людини перед собою, своєю сім'єю і суспільством; диспетчеризація прийому клієнтів. Ефективним засобом активізації клієнтів служб зайнятості є розробка за допомогою центру зайнятості спеціальних планів самостійного пошуку роботи. Такі плани допомагають клієнтам систематизувати свої зусилля з пошуку роботи, а спеціалістам – більш цілеспрямовано сприяти громадянину. Особливо високим є ефект від складання планів у містах і районах, де значна частина інформації про вільні робочі місця не поступає в центри зайнятості. У кожному центрі створюється спеціальна комісія, яка з певною періодичністю (наприклад, через 3-6 місяців після реєстрації клієнта) на основі аналізу проведеної роботи, ретельного вивчення виконання плану самостійного пошуку роботи, причин відсутності результатів з працевлаштування, оцінює правильність обраних клієнтом і спеціалістом методів пошуку роботи. Потім комісія спільно з клієнтом і спеціалістом намічає подальші дії, які на її думку, можуть прискорити працевлаштування, а в разі необхідності приймає рішення про заміну спеціаліста.

**IV. Диспетчеризація прийому клієнтів.** Сенс диспетчеризації полягає в тому, щоб розробити спеціальні процедури та операції для того, щоб направляти кожного клієнта до потрібного спеціаліста, а також раціонально розподілити реальних і потенційних відвідувачів між спеціалістами на підставі мінімізації часу очікувань.

Раціоналізація документообігу в забезпеченні спеціалістів необхідними документами клієнтів перед початком роботи з ними, регламентації маршрутів руху персональних справ клієнтів (ПС) і персональних карток (ПК).

Картотека формується на стелажах (у шафах, на полицях) відповідно до робочих місць спеціалістів, які здійснюють функції працевлаштування. Архіви створюються двох типів: оперативні (знаходяться у центрах зайнятості базового рівня) і довгострокові (знаходяться в центрах регіонального рівня для клієнтів, які зняті з обліку два чи більше років тому). Для оптимізації документообігу використовується обладнання робочих місць спеціалістів уніфікованими контейнерами для вхідних і вихідних документів клієнтів.

**Завдання для самостійної роботи:**

1. За матеріалами теми розробити 5 тестових питань та 5 суджень.
2. Проаналізувати Діяльність Державної служби зайнятості у Вашому місті чи районі, навести приклади звернень громадян (друзі чи родичі) та результат соціальної підтримки.

### **Тема 5.3 Соціальна робота в закладах інтернатного типу**

**Мета:** проаналізувати специфіку соціальної роботи в умовах інтернатного закладу

**Обладнання:** мультимедійна техніка, картки із завданнями, підручники, маркери, фліпчарт

**Питання до контролю попередніх занять, обговорення, самостійного вивчення та осмислення навчального матеріалу.**

1. Визначте специфіку соціальної роботи в умовах центрів зайнятості

**Перелік питань теми:**

2. Класифікація закладів інтернатного типу в Україні.
2. Соціально-педагогічні характеристики вихованців зазначених закладів.
3. Особливості соціально-педагогічної діяльності в закладах інтернатного типу.
4. Матеріали для практичної роботи (до формування готовності до сімейного життя).

#### **Хід роботи:**

#### **1. Класифікація закладів інтернатного типу в Україні**

Суспільне виховання дітей в Україні зазнало чимало змін та реформувань. Згідно чинного Законодавства, інтернатні заклади системи освіти класифіковані наступним чином:

- ✓ будинок дитячого типу – для дітей дошкільного та шкільного віку;
- ✓ загальноосвітня школа-інтернат;
- ✓ спеціалізована школа-інтернат I-III ступенів – з поглибленим вивченням окремих предметів та курсів, для обдарованих дітей;
- ✓ гімназія-інтернат;
- ✓ лицей-інтернат;
- ✓ спеціальна загальноосвітня школа-інтернат I-III ступенів – для дітей, які потребують корекції фізичного та (або) розумового розвитку;
- ✓ загальноосвітня санаторна школа-інтернат I-III ступенів – для дітей, які потребують тривалого лікування.

Юридичне визначення соціальних категорій дітей-сиріт і дітей, позбавлених батьківського піклування, подано у статті 1 Закону України «Про охорону дитинства», де зазначається, що дитина-сирота – це дитина, у якої померли або загинули батьки. До категорії дітей, позбавлених батьківського піклування належать діти, батьки яких позбавлені батьківських прав; або діти, яких відібрано без позбавлення батьків батьківських прав (визнані зниклими безвісти; визнані недієздатними; оголошені померлими; відбувають покарання в місцях позбавлення волі; перебувають під вартою на час слідства; розшукуються органами внутрішніх справ у зв'язку з ухилянням від сплати аліментів і відсутністю відомостей про їхнє місцезнаходження; через тривалу

хворобу не мають змоги виконувати батьківські обов'язки); підкинуті діти; діти, батьки яких невідомі; безпритульні діти.

В енциклопедії для фахівців соціальної сфери (за редакцією І. Звереві) зазначено, що статус дитини-сироти та дитини, позбавленої батьківського піклування, визначається відповідно до законодавства, що надає їй право на повне державне забезпечення й отримання передбачених законодавством пільг.

У зв'язку зі змістом частини третьої статті 52 Конституції України про те, що «утримання та виховання дітей-сиріт і дітей, позбавлених батьківського піклування, покладається на державу», до форм влаштування дітей-сиріт і дітей, позбавлених батьківського піклування, належать наступні: усиновлення, встановлення опіки (піклування), передача до прийомної сім'ї, дитячих будинків сімейного типу, до закладів для дітей-сиріт і дітей, позбавлених батьківського піклування (дитячі будинки, загальноосвітні та спеціалізовані школи-інтернати).

Вихованцями загальноосвітніх санаторних шкіл-інтернатів є діти-інваліди, діти-сироти, діти з неповних і неблагополучних сімей та ін., які відчують на собі такі рівні впливу середовища означеного закладу, як індивідуальний (спрямований на досягнення внутрішньо особистісної гармонії); вплив соціальної групи (сприяє досягненню гармонії індивіда у ході взаємодії з безпосереднім оточенням, колективом закладу) та вплив соціуму (відбувається під час узгодження власних оцінок, особистісних можливостей з цінностями соціального середовища).

До специфічних характеристик загальноосвітніх санаторних шкіл-інтернатів за визначенням Ю. Чернецької, належать наступні: організаційно-педагогічні (особливий розпорядок дня і цілодобовий охоронно-захисний режим, що спрямовано на відновлення здоров'я дітей); дидактичні (індивідуалізований підхід до кожного, в залежності від стану здоров'я); соціально-педагогічні (депривація виховного впливу батьків через постійне перебування підлітка у внутрішньому середовищі ЗСШ, регламентація проведення часу, відсутність власного простору, обмежений вибір видів діяльності тощо). На думку вченої, перебування у даному закладі породжує обмеженість соціалізуючих впливів зовнішнього середовища на їх вихованців. Наявність у підлітків хронічних соматичних захворювань, як зауважує Ю. Чернецька, впливає на формування їхньої самоідентифікації; породжує відчуття неповноцінності та відторгнення громадськості.

## **2. Соціально-педагогічні характеристики вихованців зазначених закладів**

До соціально-педагогічних характеристик вихованців загальноосвітніх та санаторних шкіл-інтернатів належать наступні:

✓ **втраченість або ослабленість емоційної прив'язаності вихованців до батьків** (за Ж. Петрочко). В умовах закладу інтернатного типу вихованцям характерне порушення психоемоційної сфери, зниження рівня самоконтролю, неврівноваженість, відчуття малоцінності своєї особистості, відхилення в соціальній поведінці, відмежування від соціальних зв'язків з навколишнім світом, низький рівень правової культури;

✓ **ускладнене спілкування** (за Г. Улуновою), що поділяється на дефіцитне, дефектне та деструктивне спілкування. Дефіцитне спілкування – це різновид ускладненого спілкування, що характеризується незадоволеністю потреби у контактах з іншими людьми та відсутністю прагнень знайти компенсуючі засоби внаслідок глибоких особистісних порушень, таких як самотність та відчуженість. Дефектне спілкування – це різновид ускладненого спілкування, що характеризується скороченістю контактів та спрощеністю змістовного аспекту спілкування, ненавмисним перекручуванням справжніх мотивів співрозмовника, заниженістю успішності спілкування та задоволеності спілкуванням з боку партнера. Дефектне спілкування є результатом перешкод, що створюються через певними сором'язливість, тривожність, низький рівень емпатії тощо або через недостатній рівень вмінь та навичок ефективного спілкування. Деструктивне спілкування – це різновид ускладненого спілкування, що визначається як суб'єктивними труднощами учасників спілкування, так і зовнішньою об'єктивованістю даних труднощів у процесі комунікації: напруженістю процесу спілкування, негативними результатами, відмовою від подальших контактів із співрозмовником. Деструктивне спілкування зумовлюється конфліктністю, агресивністю, егоїзмом тощо;

✓ **потреба вихованців у праці, в опануванні необхідних суспільних норм моралі, правил соціальної поведінки, традицій, звичок, правил соціальної взаємодії у соціокультурному середовищі** (за О. Холоденко). Спілкування для вихованців шкіл-інтернатів є запорукою успішного виконання різних соціальних ролей у майбутньому, а також – сприятиме соціальній адаптації, формуванню ціннісного світогляду, особистісної позиції, ставлення до себе й оточення;

✓ **порушення розвитку та функціонування особистості** через позбавлення в ранньому дитинстві батьківського піклування, що є найважливішим завданням підліткового віку, бо позначається на формуванні «Я»-концепції. (за В. Пушкар). Факторами розвитку «Я»-образу є соціальне оточення та індивідуальний досвід діяльності та спілкування з іншими людьми. В умовах соціальної депривації формування системи «Я»-образів гальмується. В результаті порівняння ступеня інтегрованості «Я»-концепції підлітків, вченою з'ясовано, що значеннєвий простір підлітків, позбавлених батьківського піклування, утворено трьома векторами – «дзеркальне майбутнє «Я», «неможливе уявне «Я», «нормативне «Я», а значеннєвий простір підлітків загальноосвітніх масових шкіл утворено чотирма векторами – «нормативне «Я», «ідеальне «Я», «бажане «Я» «дзеркальне «Я» через однолітків». У підлітків шкіл-інтернатів, у зв'язку з браком позитивних оцінок та емоційної підтримки з боку людей з найближчого оточення, відбувається формування емоційної залежності від значимих дорослих. Відсутність поблажливості до себе, позитивних рефлексивних очікувань щодо ставлення призводять до внутрішньої конфліктності й самозвинувачення;

✓ **проблемне самовизначення і як наслідок порушення формування життєвої програми на майбутнє** (за К. Орловською). Саме в підлітковому віці, за К. Орловською, вперше наголошується двомірність картини майбутнього:

самовизначення і формування життєвої програми на майбутнє. «Життєва перспектива» - спосіб самоорганізації, реалізації всього життя; систему засобів здійснення життєвих цілей, визначення порядку дій відповідно до реалізації і конкретизації цих цілей у хронологічному та змістовому аспектах.

Значне місце у навчально-виховному процесі школи-інтернату належить позакласна і позашкільна виховна робота, де провідну роль виконує соціальний педагог/ працівник або практичний психолог. Метою виховної роботи є удосконалення знань, умінь і навичок учнів, підвищення їх морального і культурного рівня, фізичне загартування, психологічна і практична підготовка вихованців до самостійного життя, до створення власної сім'ї.

### **3. Особливості соціально-педагогічної діяльності в закладах інтернатного типу**

До основних методів роботи соціального працівника/ соціального педагога в закладах інтернатного типу належать наступні: спостереження, бесіда, анкетування, тестування, аналіз зібраних даних про вихованців, метод соціометрії, заохочення, покарання, метод переконання.

Робота з вихованцями закладів інтернатного типу проводиться як в індивідуальній, так і в груповій формах. Індивідуальна форма роботи, або соціальна робота, з індивідуальним випадком здійснюється в ситуації «один на один», коли соціальний педагог спільно з вихованцем вирішує його особові і соціальні проблеми. Така ситуація «один на один» передбачає певні стосунки між соціальним педагогом і вихованцем.

Соціальна групова робота в умовах закладу інтернатного типу – це напрям практичної діяльності, функції чого поширюється на різні області людської життєдіяльності. Клієнтами соціальної групової роботи є вихованці, що проблеми яких мають різні походження.

Окрім різновиду тренінгових вправ, прийомів і техніки, що використовуються у груповій роботі, прийнято виділяти декілька базових методів, а саме, групову дискусію, ситуаційно-рольові ігри (Л. А. Петровська, Г. А. Ковальов, Т. С. Яценко), а також тренінг сензитивності, орієнтований на тренування міжособової чутливості і сприйняття себе як психофізичної єдності.

Таким чином, соціальна групова робота з вихованцями закладів інтернатного типу – це метод інтерперсональної допомоги при роботі в малих групах, де використовується груповий контекст для досягнення індивідуальних групових цілей.

### **4. Матеріали для практичної роботи (до формування готовності до сімейного життя)**

Спробуйте по черзі дати відповідь на питання: «Як створити хорошу сім'ю?»  
Прочитайте притчу, поясніть її зміст.

#### **Притча «черепичника»**

У Арії, древньої Персії, один царедворець захотів подивитися, як просувається будівництво нового палацу. Він побачив майстрів і ремісників, які старанно працювали. З подивом спостерігав він за робітниками, які підкидали мулярам на висоту трьох поверхів висушену глиняну черепицю. Один з них перевершив всіх інших. У той час як деякі черепічні, не досягаючи мулярів,



падали після короткого польоту на землю і вщент розбивалися, цей робітник підкидав свою черепицю вище всіх з неймовірною силою і точністю. Деякий час царедворець зачаровано дивився на нього. Нарешті, звернувся до нього: «Друг мій, ти твориш зовсім незвичайне. Ти кидаєш черепицю вище всіх твоїх товаришів, і твої кидки перевершують усіх по влучності. Як тобі це вдається?». Робочий відповів: «Шановний пане! Я щасливий. Джерелом моєї сили є гармонія, в якій я живу з моєю дружиною. Її добре слово проводить мене вранці на роботу і зустрічає вдома ввечері. Вона для мене, а я – для неї». Від цих слів придворного охопила заздрість. Без єдиного слова він покинув будівництво і відправився в селище, де розшукав дружину цього підручного. Він побачив молоду жінку з приємною зовнішністю і чемною посмішкою, з привабливою фігурою, переглядати в складках одягу. «Ти любиш свого чоловіка?» - без привітання спитав він. Вона опустила очі і відповіла: «Так, пане!» На його губах заграла глузлива посмішка: «Ти – світло моїх очей. Твій погляд – бальзам на мою душу. Скажи мені, за що ти любиш свого чоловіка? Що такого ти знаходиш в ньому? Він менше ніж просто робочий, він підручний, раб. Його тіло чорне від засмаги, а його руки потріскалися від важкої роботи?». Жінка розгублено відвернулася, тихо сказала: «Бог з тобою», і пішла в будинок. З тих пір кожен раз, відвідуючи будівництво, царедворець звертав особливу увагу на того підручного. Не довго все було так, як в перший раз, і кидки цієї людини стали незграбними. Найчастіше його черепічини не досягали чіпких рук мулярів. Підручний виглядав хворим і меланхолійним, перестав бувати в мечеті, яку раніше регулярно відвідував для молитви. Зрештою, царедворець не витримав і закричав: «Гей, ти ще хочеш отримувати гроші за те, що робиш? Ти б'єш черепиці більше, ніж взагалі варто твоя робота. Чому та не працюєш так, як раніше?». «Хмара закрила моє сімейне щастя», - сумно відповів підручний. «Я більше не знаю радості будинку. Моя дружина стала такою, як колись Молитва не приносить мені більше світла, і я не вірю людям». «Із задоволенням царедворець оглянув його зверху вниз: « Не думай про це, мій друже, ти не єдина людина, у якої є такі проблеми».

Перегляньте зміст таблиці. Як Ви вважаєте, чим ще можна доповнити її зміст?

### Особливості сімейної діяльності для суспільства і сім'ї

Сфера сімейної діяльності	Суспільні функції сім'ї	Індивідуальні функції сім'ї
Репродуктивна	Біологічне відтворення суспільства	Задоволення потреби в дітях
Виховна	Соціалізація підростаючого покоління	Задоволення потреб у батьківстві, контактах з дітьми, їх виховання та самореалізація у дітях
Господарсько-побутова	Підтримка соціального здоров'я членів суспільства, догляд за дітьми	Надання господарсько-побутових послуг у сім'ї
Виробничо-економічна	Розвиток дрібного виробництва та сфери послуг, отримання	Надання економічної незалежності одним членам

Сфера сімейної діяльності	Суспільні функції сім'ї	Індивідуальні функції сім'ї
	доходів за рахунок використання сімейної частини, сімейного бізнесу тощо	сім'ї за рахунок інших, використовуючи сімейні фірми тощо
Матеріальне забезпечення	Матеріальна підтримка неповнолітніх і непрацевдатних членів сім'ї	Надання матеріального забезпечення членам сім'ї, які того потребують
Первинний соціальний контроль	Моральна регламентація поведінки членів сім'ї у різних сферах життєдіяльності суспільства, а також – відповідальності і зобов'язань між батьками і дітьми	Формування і підтримка правових і моральних санкцій за порушення норм взаємовідносин між членами сім'ї
Духовне спілкування	Розвиток членів сім'ї як особистості та повноцінних членів суспільства	Духовне взаємозбагачення членів сім'ї; закріплення дружніх основ шлюбу
Соціально-статусна	Передача певного статусу сім'ї у суспільстві, виробництво його соціальної структури	Задоволення потреб у соціальному просуванні
Дозвіллева	Організація раціонального дозвілля членів суспільства, соціальний контроль у сфері дозвілля	Задоволення потреб у спільному проведенні часу, взаємозбагачення інтересів, пов'язаних з дозвіллям
Сексуальна	Контроль сексуальної поведінки членів суспільства	Задоволення сексуальних потреб

Чоловік та жінка у подружньому житті досить часто не мають чіткого уявлення про те, чого вони хочуть від сімейного життя. Якщо з перших днів шлюбу пустити на самоплив налагодження гармонійних відносин, то залишиться тільки скаржитися на долю і звинувачувати один одного. Так зазвичай і відбувається. Замислюватися ж над своїми взаєминами подружжя починає, як правило, тільки тоді, коли вже пізно: або закоханість вже пройшла, або зроблено і наговорено один одному стільки неприємних речей, що пробачити вже не можна. Але навіть якщо і можна пробачити, то повернути любов нікому не під силу.

### Легенда про мудрість

У одного старого чоловіка був єдиний син. І він хотів одружити його на такій дівчині, щоб вона мала велику родину, щоб в будинку сина був завжди затишок і порядок.

І цей чоловік зібрав сливи з власного саду, завантажив у віз і став їздити по аулах. Він обмінював сливи на сміття. Яка дівчина принесе більше сміття, тій і давав більше слив. І в одному з аулів сталося так: одна дівчина принесла жменю сміття на долоні. Старий запитав: «Чому ти так мало принесла? Я за нього і одну сливу не дам». Дівчина відповіла: «У мене вдома немає сміття. А

це сміття мені дала сусідка за те, що я їй допомогла підмести двір». Чоловік дав дівчині жменю слив і поплентався додому. А на наступний день він приїхав сватати цю дівчину. Весілля зіграли дуже пишне.

Для готовності виконання соціальних ролей у сімейному житті, важливим є виявлення власного стану (дитя, дорослий, батько).

### Методика «Виявлення Я-стану» (за Е.Берну).

*Інструкція.* Оцініть кожне з наведених нижче висловлювань в балах від 0 до 10, беручи до уваги те, що 10 балів – це найбільша ступінь прояву зазначеного стану, а 0 – найменша.

1. Мені часом не вистачає витримки.
2. Якщо мої бажання заважають мені, то я вмю їх придушувати.
3. Батьки, як більш зрілі люди, повинні влаштовувати життя своїх дітей.
4. Я іноді перебільшую свою роль
5. Мене провести нелегко.
6. Мені б сподобалося бути вихователем.
7. Буває, мені хочеться подуріти як маленькому (ій).
8. Думаю, що я правильно розумію всі події, що відбуваються.
9. Кожен повинен виконувати свої обов'язки.
10. Нерідко я роблю не як треба, а як хочеться.
11. Беручи рішення, я намагаюся обмірковувати всі його наслідки.
12. Молодше покоління має вчитися у старших.
13. Я, як і багато людей, буваю вразливий (а).
14. Мені вдається в людях бачити більше, ніж вони говорять про себе.
15. Діти повинні, безумовно, слідувати вказівкам батьків.
16. Я захоплююся.
17. Мій основний критерій оцінки людини – об'єктивність.
18. Мої погляди непохитні.
19. Буває, що я не поступаюся в суперечці лише тому, що не хочу поступатися.
20. Правила виправдані до тих пір, поки вони корисні.
21. Люди повинні дотримуватися усіх правил, незалежно від обставин.

Підрахуйте бали.

Стан «Дитя» -  $1 + 4 + 7 + 10 + 13 + 16 + 19 =$

Стан «Дорослий» -  $2 + 5 + 8 + 11 + 14 + 17 + 20 =$

Стан «Батько» -  $3 + 6 + 9 + 12 + 15 + 18 + 21 =$

Людина може перебувати в певний момент лише в одному стані.

### Завдання для самостійної роботи:

1. За матеріалами теми розробити 5 тестових питань та 5 суджень.
2. Користуючись таблицею «Особливості сімейної діяльності для суспільства і сім'ї», підготувати розширену доповідь про одну зі сфер сімейної діяльності.
3. Сформувані добірку методик діагностування готовності до сімейного життя вихованців інтернатних закладів.
4. Розробити три тренінгові вправи для підлітків закладу інтернатного типу, спрямовані на формування їх готовності до сімейного життя.
5. Підготувати реферат за однією з тем модуля 5 (захист під час семінарського заняття).

## **МОДУЛЬ 6. (ПРОДОВЖЕННЯ)**

### **СОЦІАЛЬНА РОБОТА В КОНТЕКСТІ СОЦІАЛЬНОЇ ПОЛІТИКИ**

#### **Тема 6.1. Соціальна робота в системі освіти**

**Мета:** визначити особливості діяльності соціального працівника у загальноосвітніх закладах

**Обладнання:** мультимедійна техніка, картки із завданнями, маркери, фліпчарт

**Питання до контролю попередніх занять, обговорення, самостійного вивчення та осмислення навчального матеріалу.**

1. Вкажіть особливості соціальної роботи у сфері зайнятості.
2. Пригадайте, які саме види послуг населенню надає державна служба зайнятості?

**Перелік питань теми:**

1. Становлення соціальної роботи у системі освіти.
2. Функції та напрями соціальної роботи в умовах загальноосвітніх шкіл.

**Хід роботи:**

#### **1. Становлення соціальної роботи у системі освіти**

Соціальна робота в системі освіти ще тільки починає своє становлення як особливий напрямок соціальної сфери України.

*Робочий простір соціальної роботи:*

- ✓ дошкільне виховання (догляд, виховання та навчання у яслах, дитячих садах, групах денного перебування);
- ✓ робота з молоддю (виховання, супровід, організація дозвілля, консультації при підготовці домашніх завдань, допомога підростаючому поколінню у професійній орієнтації, робота з молодіжними клубами тощо);
- ✓ виховання в дитячих будинках і притулках (виховання, супровід, створення умов, близьких до родинного виховання, розвиток самостійності тощо);
- ✓ форми, зміст і методи навчання дорослих (професійне навчання та освіта, соціальна робота на підприємствах);
- ✓ соціально-педагогічна допомога сім'ї (консультації, допомога у вирішенні повсякденних проблем, заходи з підтримки сім'ї);
- ✓ соціальна робота в школі.

Соціальна робота в системі освіти набуває все більшого значення в соціалізації і формування особистості.

*Мета соціальної роботи в школі:*

- 1) сприяння усуненню і подоланню специфічних труднощів у процесі соціалізації школярів з соціально неблагополучних сімей і верств суспільства;
- 2) розвиток процесу випереджаючої соціалізації має на меті ознайомити всіх учнів незалежно від їх походження з їх рольовими перспективами і шансами у суспільстві, з громадськими питаннями, а також підготовка школярів до критичного сприйняття цих перспектив;
- 3) сприяння розвитку особистісних і соціальних освітніх процесів на стадії навчання і вибору професії;
- 4) участь у педагогічних дозволах, потенційних і вже наявних конфліктів

Для реалізації професійних цілей, соціальні працівники повинні:

- ✓ використовувати методи аналізу консультування лікування і активування, охоплюючи при цьому в своїй діяльності в якості цільової групи не тільки самих учнів, але і їх батьків;
- ✓ здійснювати діяльність у тісній співпраці з вчителями, шкільними психологами та лікарями;
- ✓ використовувати методи групової педагогіки в роботі з педагогічними колективами і здійснювати позитивний вплив на зміну соціального поля у школі через батьківські комітети і батьківські збори.

Соціальна служба в школі призначена для організації активного співробітництва шкільної адміністрації, учнів і батьків, також зовнішніх соціальних структур для надання реальної кваліфікованої та своєчасної допомоги дітям і вчителям щодо захисту їх особистісних прав, а також попередження їх порушень.

## **2. Функції та напрями соціальної роботи в умовах загальноосвітніх шкіл**

*Функції соціального працівника/ педагога у школі:*

- ✓ виступає поручителем, який забезпечує соціальні гарантії кожному члену шкільного колективу;
- ✓ охороняє і захищає особистість, її права і інтереси;
- ✓ створює умови для безпечної, комфортного та творчого життя учнів;
- ✓ сприяє в наданні фінансової допомоги нужденним вчителям і учням;
- ✓ налагоджує взаємини в колективі, перешкоджає появі факторів психічного насильства над особистістю;
- ✓ надає соціально-правові консультації;
- ✓ вивчає громадську думку в шкільному колективі;
- ✓ організовує роботу шкільного телефону довіри;
- ✓ сприяє формуванню здорового способу життя колективу в цілому і кожного його члена.

*Напрями діяльності соціального працівника/педагога у системі освіти:*

- ✓ Дослідження загальних відхилень від норми і порушення поведінки учнів.
- ✓ Надання допомоги в конкретних випадках в навчальному процесі, а також надання індивідуальних психологічних консультацій родичам учнів та вчителям.
- ✓ Професійна орієнтація, професійна підготовка (цей напрямок покликаний забезпечити контакти школи з організаціями і установами з приводу отримання професійної освіти).
- ✓ Співпраця з батьками і шкільне самоврядування.

### **Завдання для самостійної роботи:**

1. За темою заняття розробити 5 тестових питань та 5 суджень.
2. Підготувати презентацію з фото-прикладми документів соціального працівника, що потрібні для роботи у школі (опис призначення й правила оформлення).
3. Розробити конспекти трьох соціально-виховних заходів для учнів молодших, середніх та старших класів.

## **Тема 6.2 Соціальна робота в системі охорони здоров'я**

**Мета:** визначити специфіку соціальної роботи у системі охорони здоров'я

**Обладнання:** мультимедійна техніка, картки із завданнями, підручники

**Питання до контролю попередніх занять, обговорення, самостійного вивчення та осмислення навчального матеріалу.**

1. Розкрийте зміст діяльності соціального працівника в умовах центрів реабілітації різного спрямування.

2. Проаналізуйте й порівняйте посадові обов'язки соціального працівника в умовах інтернатних закладів та у сфері зайнятості. Що є спільного, а що є відмінним?

**Перелік питань теми:**

1. Сфера охорони здоров'я: види роботи, завдання та головне призначення соціального працівника.

2. Функціонально-змістова модель хоспісного догляду.

### **Хід роботи:**

#### **1.Сфера охорони здоров'я: види роботи, завдання та головне призначення соціального працівника**

Сфера охорони здоров'я – це традиційна сфера діяльності фахівців соціальної роботи в Україні та за кордоном. Перші соціальні працівники працювали у медичних установах ще на початку ХХ століття. У післявоєнні роки в багатьох країнах прийом на роботу медичних соціальних працівників активізувався з метою повніше зрозуміти і вирішити проблеми пацієнтів.

До завдань соціальних працівників належить:

- ✓ захист прав пацієнтів,
- ✓ соціальна адаптація хворих людей до перебування поза стаціонаром,
- ✓ організація догляду та медичного обслуговування хворих в домашніх умовах (патронаж) після курсу інтенсивної терапії,
- ✓ трудотерапія інвалідів.

Наприклад, в Швеції соціальні працівники в лікарнях сприяють гармонізації відносин лікаря і родичів пацієнта, допомагають адаптуватися хворим до умов стаціонару, працюють з родичами тяжкохворого, з батьками померлої дитини, інформують лікаря про обстановку в сім'ї, допомагають в оформленні хворих в приймальний покій, здійснюють безперервний контроль за психологічним самопочуттям пацієнта.

У Німеччині в більшості клінік існують соціальні служби, де працюють соціальні працівники безпосередньо або через Центральну соціальну службу лікарень. У центрі уваги – вирішення фінансових проблем у зв'язку з перебуванням клієнта в лікарні, оскільки в Німеччині немає безкоштовного медичного обслуговування, і фінансування здійснюється через страхові організації. Медичні соціальні працівники в цій країні дбають також про проведення лікування і реабілітаційних заходів, в тому числі, про необхідність приміщення в будинок інвалідів після перебування в клініці, дбають про збереження квартири та робочого місця під час лікування, про зняття різних

додаткових психологічних навантажень для пацієнта (турбота про дітей, відсутність родичів). До обов'язків соціального працівника належать і бесіди з вмираючими.

У розвинених зарубіжних країнах медичні соціальні працівники беруть участь в розробці програм з оздоровлення населення, роль сполучної ланки між місцевими соціальними організаціями та медичними установами, консультують медичний персонал з соціальних питань, проводять наукові дослідження і здійснюють керівництво соціальними службами в самих медичних установах. В даний час відзначена особлива роль цих фахівців в галузі соціальної роботи в системі служб психіатричної допомоги. У багатьох розвинених країнах (США, Швеція, Великобританія) більше третини керівників центрів психічного здоров'я мають вищу освіту у галузі соціальної роботи.

У сфері психіатрії основний вид діяльності соціальних працівників полягає у профілактиці психічних захворювань, що має три рівня:

1. За можливості виключення або зниження ризиків психічно захворювань. Незважаючи на те, що повної одностайності у психіатрів щодо причин психічних захворювань до цих пір не досягнуто, соціальні працівники переконані, що багато причини мають соціальний характер: бідність, голод, неповноцінне харчування;

2. Підвищення ступеня опору людини до психогенних факторів. Соціальний працівник виділяє групи підвищеного ризику серед населення і надає профілактичну допомогу, що полягає у розробці і реалізації програм, що допомагають людям усвідомити ступінь ризику, отримати інформацію про доступну для них допомогу або навіть змінити сприйняття свого психічного стану. Надзвичайно важливо допомогти людині до того, як симптоми захворювання стануть занадто явними;

3. Участь у самому курсі лікування, реабілітації психічно-здорових людей.

У більшості зарубіжних центрів психічного здоров'я розвинених країн соціальні працівники є учасниками «команди фахівців», що об'єднує лікарів психіатрів, психологів та інших професіоналів.

На відміну від інших фахівців тільки соціальний працівник, на думку авторів, здатний знайти необхідні соціальні ресурси, щоб підтримати пацієнта і повернути його до нормального життя. Ефективність діяльності соціальних працівників залежить від знань в області психіатрії, знань законодавства з охорони психічного здоров'я, впливу навколишнього середовища на психічне здоров'я, його умінь працювати разом з іншими фахівцями.

Основними завданнями соціальної роботи в системі охорони здоров'я є:

- 1) допомога в отриманні матеріальної підтримки від соціальних програм в системі охорони здоров'я;
- 2) створення соціальних програм з охорони здоров'я;
- 3) гуманізація діяльності лікувальних установ в інтересах пацієнтів;
- 4) сприяння всебічному лікуванню пацієнтів у тісному співробітництві з лікарями;

5) участь у розробці заходів щодо поліпшення системи охорони здоров'я на місцевому рівні;

б) залучення населення до участі в програмах соціальної допомоги.

Практика соціальної роботи в галузі медицини включає в себе:

- ✓ раннє виявлення хворого, який має соціальні проблеми або потрапив у важку життєву ситуацію;
- ✓ пояснення інформації, наданої пацієнтам і їх сім'ям, з метою полегшення прийняття рішення;
- ✓ координація дій медичного персоналу і встановлення хороших відносин між ними і пацієнтом;
- ✓ забезпечення соціального захисту пацієнта і безперервності процесу лікування;
- ✓ надання допомоги у відшкодуванні витрат пацієнта на лікування.

Види допомоги соціальної роботи у сфері охорони здоров'я:

- ✓ організація долікарської медичної допомоги
- ✓ санітарно-гігієнічні заходи
- ✓ транспортні послуги
- ✓ послуги медсестер
- ✓ допомога у домашніх умовах
- ✓ допомога в отримання протезів тощо
- ✓ написання листів і складання офіційних документів.

Первинна соціальна робота в системі охорони здоров'я має на увазі відновлення у населення необхідності дотримання здорового способу життя, вирішення цілої низки соціальних проблем.

Вторинна соціальна робота передбачає створення певних соціальних умов, що дозволяють хворій людині без шкоди для здоров'я краще адаптуватися у соціальному середовищі.

Соціальні працівники повинні брати активну участь в суміжних сферах, тобто консультації з питань сімейного життя, допомоги підліткам у разі вагітності, допомога в оформленні опікунства та усиновлення, консультації жінок з медичних та юридичних питань, консультації з питань планування сім'ї.

## **2. Функціонально-змістова модель хоспісного догляду**

**Хоспіс** – філософія і метод догляду за невиліковно-хворими, заснований на зменшенні страждань та звернення і до психологічних і духовних потреб хворого (лікарня, будинок престарілих, власне житло).

*Історична довідка:*

У XIV ст. лицарі госпітальєри Ордену Св. Іоанна Іерусалимського на острові Родос заснували заклад, подібний до хоспісу для того, щоб доглядати за хворими та вмираючими.

У 1842 р. вдова та знедолена матір Жана Гарньє допомогла заснувати хоспіс Товариства Кальварійської Богоматері (Франція)

Одна із відомих засновниць хоспісу – Британська медсестра та письменниця Сесиль Саундерс, яка визначила місію руху хоспісів словами «Ми



маємо надати підтримку хворим, а не лікувати їх». У 1967 р. вона відкрила хоспис Св. Кристофера у ПД частині Лондона (там й померла у віці 87 років).

В цей самий час психіатр Елізабет Кюблер-Росс, досліджуючи вплив смертельно хворих на персонал лікарень та суспільство загалом, акцент зробила на наступному: помирання не має бути хворим та сумним... «Ми можемо допомогати сім'ям доглядати таких хворих, забезпечити медичний догляд, а також – надавати духовно-моральну та емоційну допомогу в умовах їх власного житла...»

*Про основні поняття:*

**Хоспіс** – це заклад охорони здоров'я, що забезпечує цілодобове надання паліативної допомоги та психологічної, соціальної і духовної підтримки пацієнту і членам його родини.

**Паліативна та хоспісна медицина** – це галузь наукової медицини та охорони здоров'я, основним завданням якої є забезпечення доступної та якісної паліативної допомоги пацієнту шляхом застосування адекватного ефективного знеболення, медикаментозної терапії, медико-психологічної реабілітації, хірургічних та інших методів лікування, кваліфікованого догляду.

**Хоспісна допомога** є складовою паліативної допомоги, яка надається Пацієнту в термінальних стадіях захворювання, а також членам родини Пацієнта у закладах охорони здоров'я або вдома фахівцями, які мають удосконалення з питань паліативної допомоги.

*Нормативно-правові основи:*

Про організацію паліативної та хоспісної допомоги

1. Затвердити:

1.1. Порядок надання паліативної допомоги.

1.2. Перелік медичних показань та протипоказань для надання паліативної допомоги (додається).

1.3. Примірне Положення про заклад охорони здоров'я «Хоспіс» (додається).

1.4. Примірне Положення про виїзну бригаду з надання паліативної допомоги «Хоспіс вдома» (додається).

1.5. Примірне Положення про паліативне відділення (додається).

2. Начальникам управлінь охорони здоров'я Вінницької, Дніпропетровської, Донецької обласних та Київської міської державних адміністрацій забезпечити виконання цього наказу.

3. Департаменту лікувально-профілактичної допомоги (Хобзей М. К.), Департаменту нормативно-правового забезпечення (Коблош В. В.) забезпечити подання цього наказу на державну реєстрацію до Міністерства юстиції України.

4. Контроль за виконанням цього наказу покласти на заступника Міністра охорони здоров'я О. Толстанова.

5. Цей наказ набуває чинності з дня його офіційного опублікування. Наказ Міністерства охорони здоров'я України 31.10.2011 № 733

### **З ПОЛОЖЕННЯ про виїзну бригаду з надання паліативної допомоги «Хоспіс вдома»:**

1. Загальна частина

1.1. Виїзна бригада з надання паліативної допомоги «Хоспіс вдома» створюється для надання паліативної допомоги за місцем проживання (перебування)

1.2. Виїзна бригада є структурним підрозділом Хоспісу або має статус відокремленого підрозділу.

1.3. Виїзна бригада має в розпорядженні відповідні приміщення, обладнання і технічні засоби

1.4. До складу Виїзної бригади входять лікарі, медичний або практичний психолог, медичні сестри, молодші медичні сестри, соціальний працівник, духівник, які пройшли цикли тематичного удосконалення з паліативної допомоги.

1.5. При Виїзній бригаді може бути утворена служба добровільних помічників (волонтерів), які забезпечують безкоштовний догляд за пацієнтами.

1.6. Виїзна бригада у тимчасове користування Пацієнту може надавати необхідне медичне та реабілітаційне обладнання.

Виїзна бригада розміщується у спеціально збудованій будівлі або пристосованих до її функцій приміщеннях, що за кількістю та площею приміщень відповідає санітарно-гігієнічним нормам.

*Компоненти моделі хоспісної допомоги:*

**мета:** сприяти врівноваженню морального стану клієнта (пацієнта).

**завдання:**

- ✓ допомога рідним знайти «спільну мову»;
- ✓ виявити ключові інтереси клієнта/ пацієнта та на основі цих інтересів – сприяти усвідомленню цінностей власного життя.

**принципи:**

- ✓ гуманності;
- ✓ доброзичливості;
- ✓ співчуття;
- ✓ емпатії.

**Соціальні заповіді хоспісу:**

- ✓ Хоспіс – не будинок смерті. Ми працюємо з живими людьми, тільки вони вмирають раніше нас.
- ✓ Основна ідея хоспісу – полегшити біль і страждання як фізичні, і душевні. Ми мало можемо власними силами і лише разом із пацієнтом близькими ми бачимо величезні сили та можливості.
- ✓ Не можна квапити смерть і не можна гальмувати смерть. Кожна розумна людина живе своє життя.
- ✓ Те, що видається дрібницею у житті здорової людини – для пацієнта має величезний сенс.
- ✓ Пацієнт і його родичі – єдине ціле. Будь делікатний, входячи до сім'ї. Не суди, а допомагай.
- ✓ Пацієнт ближчий до смерті й тому він – мудрий, побач його мудрість.
- ✓ Кожна людина індивідуальна.
- ✓ Репутація хоспісу – це твоя репутація

- ✓ Не стій над пацієнтом – посидь поруч.
- ✓ Ти маєш прийняти від пацієнта все, до агресії.
- ✓ Кажі правду, коли пацієнт цього бажає й коли він готовий до цього.
- ✓ «Незапланований» візит – більш цінний, ніж візит «за графіком». Частіше заходь до пацієнта. Не можеш зайти – подзвони; не можеш зателефонувати – згадай та все ж ... подзвони.
- ✓ Не покидай свою доброту, чесність і ширість у пацієнта – завжди носи їх із собою.
- ✓ Головне, що кожен фахівець має знати – це те, що знає обмаль.

#### **Завдання для самостійної роботи:**

1. Написати есе а тему: «Україна як зразкова країна у наданні соціальної допомоги у сфері охорони здоров'я: погляд в майбутнє»
2. Якщо вважаєте потрібним, додайте власних поглядів до заповідей хоспісної допомоги.

### **Тема 6.3 Соціальна робота на виробництві**

**Мета:** обґрунтувати важливість соціального захисту та роль соціального працівника на виробництві

**Обладнання:** мультимедійна техніка, картки із завданнями, підручники, маркери, фліпчарт

**Питання до контролю попередніх занять, обговорення, самостійного вивчення та осмислення навчального матеріалу.**

1. Сфера охорони здоров'я в Україні: проблеми та перспективи.
2. Пригадайте, що таке хоспісна допомога, її мета та завдання?

**Перелік питань теми:**

1. Механізми соціального захисту на підприємстві.
2. Соціальне партнерство на підприємствах.

#### **Хід роботи:**

##### **1. Механізми соціального захисту на підприємстві**

**Соціальна робота** – це специфічний вид професійної діяльності, спрямований на надання сприяння людині, сім'ї, групі осіб з метою забезпечення культурного, соціального і матеріального рівня життя. У сучасному світі соціальна допомога повинна бути спрямована на сприяння людині в його соціальному функціонуванні, на профілактику і подолання соціальних протиріч і конфліктів, що виникають у відносинах окремих людей з суспільством та призводять до невірноваженого його розвитку.

**Мета соціальної роботи на підприємстві** – поліпшення взаємодії між окремими працівниками і підприємством в цілому, спрямованої на поліпшення якості життя працівників.

**Об'єктом** соціальної роботи є всі працівники підприємства, і в першу чергу працівники, що знаходяться в скрутних ситуаціях і докладають власні активні зусилля по їх пре-подолання.

**До завдань соціальної роботи на підприємстві** можна віднести:

- ✓ створення умов, де працівник може в повній мірі виявити свої можливості і здібності (в тому числі робота з максимально віддачею сил і здібних, тобто трудова самореалізація, реалізація особистісного потенціалу);
- ✓ активна адаптація і реадaptaція працівника на підприємстві;
- ✓ профілактика і попередження соціально небажаних явищ;
- ✓ організація наукових досліджень у сфері надання соціальної роботи.

Соціальна робота на промисловому підприємстві ґрунтується на наступних **принципах**:

- 1) опори на власні сили (активна позицію працівника у вирішенні своїх проблем);
- 2) гарантованості – обов’язкове надання соціальної допомоги особам, які прагнуть максимально використовувати власні внутрішні резерви;
- 3) адресності – надання допомоги конкретній людині у його конкретній ситуації;
- 4) соціального реагування – виявлення соціальних проблем працівників та застосування заходів щодо їх вирішення;
- 5) профілактичної спрямованості – необхідність приймати зусилля щодо запобігання виникненню соціальних проблем і життєвих труднощів людини;
- 6) виділення соціальних ресурсів – виділення для надання допомоги своїм працівникам засобів, реальна величина яких залежить від соціально-економічних можливостей підприємства;
- 7) включення механізмів соціальної допомоги в ситуаціях, коли вичерпані інші способи підтримки (психологічні, моральні, договірні, законодавчі).

Підприємства, установи, фірми, кооперативи та інші трудові організації теж є соціальними інститутами і відіграють важливу роль у суспільстві. Якщо ж їх розглядати з точки зору надання соціального захисту, то їх роль і діяльність виявляються досить складними і суперечливими, що не дозволяє надати їм однозначної характеристики.

## **2. Соціальне партнерство на підприємствах**

Основними проблемами розвитку соціального партнерства є повільне формування організаційних структур роботодавців, недостатній розвиток системи колективно-трудоного регулювання соціально-трудоного відносин на підприємствах усіх форм власності. Результатом цього є зниження мотивації до високопродуктивної праці, формальний підхід до оформлення колективних договорів.

В даний час розвивається нова наука – **соціальний менеджмент**, що передбачає створення сприятливих умов праці і відпочинку працівників організації, винагороду і соціальний захист персоналу, підтримання оптимальної морально-психологічної атмосфери в колективі, забезпечення соціального партнерства та ділового співробітництва.

Створення концепції соціальної роботи на підприємстві особливо актуально для великого промислового підприємства, що нараховує зазвичай кілька тисяч працівників, де активне впровадження соціальної роботи дозволяє уникнути соціальних хвилювань і потрясінь, сприятиме стабільній роботі підприємства.

Загальне уявлення про систему соціальної роботи на промисловому підприємстві має велике фактичне значення. Який би вид соціальної роботи не довелось розглядати, кожен раз необхідно визначити особливості об'єкта (три види соціальної роботи на підприємствах: соціальний захист, соціальне обслуговування, соціальна підтримка). Кожен з названих видів соціального забезпечення відрізняється від іншого насамперед своїм призначенням і роллю в соціальній політиці підприємства.

Для здійснення соціальної роботи на високому науково-практичному рівні відповідно до мети і завдань, необхідно створення на підприємстві відділу соціальної роботи.

Даний відділ повинен являти собою підструктуру служби соціального розвитку промислового підприємства, що здійснює свою діяльність в області соціального захисту та підтримки працівників відповідно до мети, завдань та принципів, причому істотним в діяльності відділу буде інтеграція всіх форм і напрямків соціальної роботи в єдину систему, здатну до гнучких і ефективних змін.

У якості критеріїв ефективності відділу соціальної роботи на підприємстві можна розглядати наступні:

- ✓ наявність бази даних і карток персоніфікованого соціального обліку клієнтів відділу;
- ✓ кількість заходів, що проводяться за участю відділу;
- ✓ задоволення працівників підприємства соціальною політикою організації, роботою відділу, виявлене шляхом спеціальних опитів;
- ✓ кореляцію зроблених витрат на окремого працівника з результатами його виробничої діяльності.

Відповідно до цих директив встановлюються обов'язки керівництва підприємства:

- ✓ запобігання нещасним випадкам під час виконання робіт;
- ✓ попередження порушень здоров'я, обумовлених робочим середовищем;
- ✓ забезпечення робочих умов, що відповідають діючим нормам і законам.

#### **Завдання для самостійної роботи:**

1. За матеріалами теми розробити 5 тестових питань та 5 суджень.
2. Проаналізуйте рівень соціальної роботи на певному підприємстві (на вибір).
3. Розробіть правила ділової гри «Я – директор підприємства», мета якої полягає у врахуванні всіх аспектів соціального захисту працівників.
4. Підготувати реферат за однією з тем **модуля 6** (захист під час семінарського заняття)

## **МОДУЛЬ 7. ПРОФЕСІЙНІ РИЗИКИ ТА ЇХ ПРОФІЛАКТИКА У СОЦІАЛЬНІЙ РОБОТІ**

### **Тема 7.1 Соціально-посередницька діяльність: проблеми та перспективи**

**Мета:** проаналізувати специфіку соціальної роботи щодо посередницької діяльності фахівців

**Обладнання:** мультимедійна техніка, картки із завданнями, підручники, маркери, фліпчарт

**Питання до контролю попередніх занять, обговорення, самостійного вивчення та осмислення навчального матеріалу.**

1. Соціальна робота у сфері охорони здоров'я.
2. Профілактична інтервенція: мета та призначення у соціальній роботі.

**Перелік питань теми:**

1. Посередницька роль соціального фахівця:реалії та перспективи.
2. Брокер соціальних послуг – досвід зарубіжної практики.

**Хід роботи:**

#### **1.Посередницька роль соціального фахівця:реалії та перспективи**

**Соціальне посередництво** використовується при вирішенні конфліктних ситуацій, у наданні допомоги двом сторонам, що конфліктують у розв'язанні складних соціально зумовлених проблем.

Як технологія соціальної роботи соціальне посередництво використовується також для встановлення і розвитку соціальних взаєностосунків і взаємозв'язків між різними сторонами:

- ✓ клієнтом і організаціями та установами соціальної сфери;
- ✓ державними організаціями, які уповноважені проводити соціальну роботу, і неурядовими організаціями та установами,
- ✓ між спеціалістами та фахівцями різного профілю діяльності.

Соціальний працівник, який виступає посередником в конфліктній ситуації, має бути об'єктивним і нейтральним. Він може взяти на себе цю роль формально чи може бути призначений на неї. Посередник є незадіяним у проблему. Здебільшого його роль обмежується спробою перетворити опонентів у партнерів. Посередник стежить, щоб кожна сторона не тільки висловила свою думку, але й вислухала іншу. Потім він допомагає обом сторонам знайти взаємовигідні рішення.

*Вирішення конфліктів – перелік процедур:*

- ✓ узгоджувальна процедура. Рекомендація: третя сторона збирає факти та аргументи, виносить дуже важливі рекомендації, але які необов'язково виконувати, і які є компромісними;
- ✓ човникова дипломатія, узгоджу вальна процедура. «Човник»: третя сторона відвідує спірну сторону окремо і слугує передавачем пропозицій і альтернатив; в окремих випадках може виставляти власні пропозиції; має великі можливості для селективного передавання інформації;

- ✓ посередництво. Контролер процесу: третя сторона здійснює суворий контроль над процесом переговорів, але не над їх змістом; відмовляється від права приймати рішення чи надавати рекомендації; допомагає сторонам вивчити питання та альтернативи і прийти до консенсусу, який задовольняє потреби обох сторін;
- ✓ сприяння. Узгоджувальна процедура. Провайдер процесу: третя сторона створює умови для зустрічі сторін, зазвичай надаючи їм приміщення і послуги; спрямовує сторони на застосування певних процедур із вирішення спірних питань;
- ✓ експертне оцінювання. Радник за змістом: одна зі сторін робить запит – пораду експерта з певних питань. Радник надає інформацію, що є об'єктивною, довела себе на практиці;
- ✓ радник із конфліктології. Радник з процесу: один із учасників запитує думку консультанта в галузі вирішення конфліктів чи посередництва для отримання допомоги при підготовці аргументів;
- ✓ спрямованість: сторони безпосередньо обмінюються обіцянками і зобов'язаннями для розв'язання спірних питань.

**2.Брокер соціальних послуг – досвід зарубіжної практики,** де соціальний працівник виконує ролі брокера соціальних послуг, керівника справами клієнта, захисника прав клієнта, маючи для цього певні повноваження в різних органах влади.

В Україні посередницькі функції соціального працівника можуть бути відображені в його функціональних обов'язках. Встановлюючи і підтримуючи соціальні зв'язки і взаємостосунки, соціальний працівник створює соціально-педагогічні, соціально-психологічні, соціально-правові та управлінські умови щодо поліпшення становища особистості, нормалізації її життя.

#### **Технологічні підходи посередницької діяльності:**

1. Підхід «виграти/ виграти» – створення обставин для спільного розв'язання конфлікту.
2. Творчий підхід – виведення клієнта із важкого стану, допомога йому спрямувати енергію на пошук нових рішень, знаходження позитивних аспектів власного життя чи життєвої ситуації.
3. Емпатія – необхідність звернути увагу на відсутність емпатії в учасників, заохочення учасників до активного сприйняття.
4. Оптимальне самоствердження застосування висловлювань, заохочення оптимального самоствердження в інших.
5. Спрямування учасників у бік спільного застосування влади чи впливу – активний нейтралітет, що урівноважує вплив обох сторін, щоб у них були рівні можливості; особистий вплив, який вимагає зосередження своєї фізичної і розумової енергії.
6. Контроль над емоціями – створити можливість для клієнтів для того, щоб вони висловили власні емоції і водночас не звинувачували іншу сторону. Для соціального працівника є дуже важливим зберігати спокій і рівновагу.

7. Готовність до вирішення конфлікту – соціальний працівник усвідомлює власну готовність до розв'язання конфліктної ситуації і запевняє в цьому клієнта.

8. Спрямування учасників на виявлення їхніх потреб – соціальний працівник спрямовує процес, але не його зміст, веде записи.

9. Введення учасників у фазу вироблення альтернативних рішень – проведення «мозкового штурму» з метою накопичення альтернативних рішень, записи корисних відомостей під час роботи з клієнтом.

10. Володіння мистецтвом переговорів – власна позиція і спрямованість соціального працівника – «нападати на проблему», а не на клієнта; заміна «однак» на «і»; виключення заперечень із загальної картини, що створюється соціальним працівником.

У вимогах до підготовки соціальних працівників Британської центральної ради з підготовки соціальних працівників зазначається: соціальні працівники, серед усього іншого, мають знати і розуміти цілі, методи і теорії для подальших видів практики: консультування, захист прав та інтересів клієнта, ведення переговорів, втручання в ситуаціях кризи, сімейна терапія, соціальна освіта.

У науковій літературі **соціальне консультування** пояснюється у психологічній і соціальній парадигмах як особливий вид допомоги клієнту і соціальним групам. Виділяють шість видів допоміжних стратегій:

1) надання порад: пропонування людині своєї думки на найкращий спосіб дій в ситуації, що склалася;

2) надання інформації: надання людині інформації, якої вона потребує в ситуації, що склалася;

3) безпосередні дії: робити будь-що від імені іншої особи чи надавати необхідні послуги (доставляти продукти, надавати позику, здійснювати втручання в кризовій ситуації);

4) навчання: допомога в оволодінні фактами, знаннями і навичками, що сприяють поліпшенню ситуації;

5) системні зміни: вплив на системи, які викликають у людей труднощі, з метою удосконалення цих систем, тобто робота з організаційного розвитку;

6) консультування: допомога в аналізі проблеми, проясненні конфліктних зон, знаходження альтернативних шляхів виходу і прийняття рішення, тобто підтримка людей в плані допомоги самим собі.

Психосоціальний підхід до консультування спрямований на зниження рівня стресової ситуації і усунення внутрішнього чи зовнішнього конфлікту в рамках проблемної ситуації шляхом довготривалих підтримуючих і навчаючих відносин.

В якості інструментарію використовуються дві основні процедури – **підтримка і модифікація**.

Процедури підтримки:

1. Вентильовання, прояснення (таке полегшення почуттів і думок, яке дає змогу пригніченому клієнту сконцентруватися на вирішенні проблеми).

2. Реалістичне заспокоювання (підтримувати контакт людини з реальністю; не обіцяти того, що не може бути виконано; тримати у фокусі



оцінку зовнішніх факторів – все це посилює здатності клієнта до орієнтації у світі реалій).

3. Сприйняття у взаємовідносинах (клієнт не повинен захищатися проти «поганих» почуттів, підвищувати рівень критицизму щодо себе, відчувати перевагому, ригідність, сором з приводу наявності проблеми).

4. Логічна дискусія (дає змогу соціальному працівнику оцінити здібність клієнта розмірковувати і протистояти реальності без втечі у фантазію, симптоми фізичної хвороби, песимізм тощо).

5. Демонстративна поведінка (можна застосовувати як приклад стійкості до фрустрації, встановлення обмежень, бачення перспектив, роздумів – все це посилює силу «Я» клієнта, котрий може ці взірці скопіювати і з часом інтерналізувати).

6. Надання інформації з метою підвищення мотивації клієнта на вирішення проблеми, оскільки це розділяє факти на ті, що всередині особистості, і ті, що ззовні, і попередження очікувань.

7. Надання порад і опіки (сприяє розширенню розуміння, підтримує власні сили клієнта зі збереження контролю, зменшує сумніви і страх перед невідомим, надихає надію і сприяє можливостям для рефлексії, адаптації і готовності до того, щоб справитись із ситуацією).

8. Вплив середовища (допомога з житлом, коштами, захистом прав, таким чином соціальний працівник показує додаткові способи вирішення проблеми).

Модифікуючі процедури спрямовані на зниження тиску і знаходження клієнтом **способу розв'язання проблеми:**

1. Рефлекторне спілкування з метою посилення самопізнання клієнта; допомога клієнту в баченні в новому світлі його думок, установок, поведінки, почуттів, минулих травм, раннього життєвого досвіду, коли взаємовідносини з соціальним працівником використовуються як корегувальний емоційний досвід.

2. Техніки конфронтації зумовлюють акцентування на характерних для клієнта особливостях мислення, емоціях та почуттях, вчинках і поведінці.

3. Техніки прояснення, головним чином – інтерпретація, наприклад для активізації захисних механізмів.

Для всіх напрямків практичної соціальної роботи необхідно володіти як базовими консультаційними навичками, так і міжособистісними.

#### **Здібності:соціального працівника-консультанта:**

- ✓ вибудовувати і підтримувати ділові/ робочі взаємостосунки;
- ✓ працювати з гарними почуттями та усвідомлювати їх вплив на самих себе і на інших людей;
- ✓ вміти працювати з агресивністю клієнтів, їхньою ворожістю і гнівом, чітко усвідомлюючи ризик для себе та інших;
- ✓ виявляти, розуміти й інтерпретувати поведінку інших.

У соціальному консультуванні як технології соціальної роботи використовується також **програмне консультування**, що визначається як двосторонній процес розв'язання проблеми, під час якого консультант

допомагає установі чи організації проаналізувати і поліпшити діяльність щодо надання клієнтам необхідних соціальних послуг.

**Завдання для самостійної роботи:**

1. Підготувати 5 тестових питань та 5 суджень.
2. Розробити таблицю «Порівняльна характеристика»:

«Соціальне посередництво»	«Соціальне консультування»

3. Надати опис трьом – п'яти ситуаціям, що потребують соціального посередництва і консультування.

**Тема 7.2 Професійні ризики у соціальній роботі**

**Мета:** ознайомити студентів з можливими ризиками у професійній сфері фахівця соціальної роботи

**Обладнання:** мультимедійна техніка, картки із завданнями, підручники

**Питання до контролю попередніх занять, обговорення, самостійного вивчення та осмислення навчального матеріалу.**

1. Пригадайте особливості соціальної роботи в умовах загальноосвітніх закладах.
2. Що саме, на Вашу думку, є специфічним у соціальній роботі в умовах виробництв?

**Перелік питань теми:**

1. Ознаки ризиків у професії соціального працівника.
2. Причини професійних стресів.
3. Тренінгов вправи «Креатив проти негативу».

**Хід роботи:**

**1. Ознаки ризиків у професії соціального працівника**

Ризик в широкому сенсі слова – це характеристика ситуації, що має невизначеність результату, за наявності несприятливих наслідків. Ризик передбачає невпевненість або неможливість отримання достовірного знання в заданих зовнішніх обставин; ризик у вузькому сенсі – вимірювана ймовірність несприятливого результату.

Ознаками цього негативного впливу є:

- ✓ відчуття емоційного виснаження;
- ✓ наявність ворожості по відношенню до клієнтів;
- ✓ наявність психосоматичного захворювання;
- ✓ порушення апетиту;
- ✓ негативна самооцінка;
- ✓ зростання агресивності і почуття провини тощо.

Саме тому, очевидна необхідність залучення уваги громадськості, органів влади та самих соціальних працівників до проблеми попередження професійних захворювань і реабілітації соціальних працівників.

Відхилення у професійній діяльності призводять до депрофесіоналізації і до десоціалізації особистості.

У зв'язку з цим необхідно приділяти особливу увагу створенню системи профілактики та забезпечення психогігієни соціального працівника. Одним з базових підстав змісту соціальної роботи є концепція прийняттого ризику. Найбільш загальними джерелами ризику є:

- ✓ штучне середовище проживання;
- ✓ внутрішнє середовище;
- ✓ природне середовище;
- ✓ професійне середовище;
- ✓ непрофесійне середовище;
- ✓ соціальне середовище.

Відхилення і порушення в професійному розвитку можуть мати складну динаміку прояви в процесі праці:

- ✓ відставання в професійному розвитку в порівнянні з віковими соціальними нормами (запізніле професійне самовизначення, невідповідний вибір професії);
- ✓ не сформованість професійної діяльності, необхідних моральних уявлень, недостатній професіоналізм і класифікація;
- ✓ спрощеність професійної діяльності, мотиваційна недостатність, слабка задоволеність працею;
- ✓ ціннісна дезорієнтація і втрата моральних орієнтирів у праці;
- ✓ неузгодженість окремих ланок професійного розвитку;
- ✓ ослаблення професійних даних (зменшення професійних здібностей, зниження працездатності);
- ✓ втрата трудових і професійних умінь і навичок, професіоналізму і кваліфікації, тимчасова втрата працездатності, різке зниження ефективності праці;
- ✓ відхилення від соціальних і індивідуальних норм професійного розвитку, прояв деформації особистості (емоційне виснаження, прагнення до маніпуляцій), деформація професійної свідомості;
- ✓ припинення професійного розвитку через професійного захворювання, тривалої або постійної непрацездатності.

Ці та інші відхилення в професійному розвитку призводять до депрофесіоналізації. Професійні деформації особистості, такі як тимчасові стану психічної втоми, емоційної напруженості, стреси можуть призвести до негативних змін особистості.

## **2. Причини професійних стресів**

До професійних стресів можна віднести наступні:

- ✓ входження в нову професійне середовище;
- ✓ ситуацію нововведень і конфліктів у цій сфері;
- ✓ ситуації зміни вимог до професії, внутрішніх криз;
- ✓ ситуації, пов'язані з професійним зростанням і кар'єрою.

Так, ситуація нововведень і конфліктів у професійній сфері може сприяти появі у людини таких стресових проявів як безпорадність, схильність

конфліктів, емоційна напруженість, зниження працездатний, рівня самокритичності.

Одним з таких станів є **стомлення**, при якому з'являються суб'єктивні переживання втоми, мотиваційна та емоційна нестійкість. Це може привести до хронічної перевтоми.

Трудова втома розуміється як комплекс відповідних фізіологічних порушень в організмі, викликаних процесом праці, що знижують працездатність і створюють конфлікт між зовнішніми вимогами роботи і зниженими можливостями людини. Втома супроводжується дратівливістю, зниженням інтересу до роботи, мотиваційної та емоційної нестійкістю, невизначеністю й іншими явищами.

До несприятливих факторів професійної діяльності відносяться і стан психічної напруженості, викликаний конфліктами, труднощами у вирішенні складних соціальних проблем, що призводять до відчуття дискомфорту, тривоги тощо.

Виділяють наступні види психічної напруженості:

- ✓ перцептивна (що виникає, наприклад, у разі великих труднощів при сприйнятті необхідної інформації);
- ✓ інтелектуальна (при неможливості знайти адекватний спосіб рішення або виходу з критичної ситуації);
- ✓ емоційна;
- ✓ нульова (при нездатності людини свідомо володіти ситуацією);
- ✓ мотиваційна (пов'язана з боротьбою мотивів).

Психічна напруженість класифікується і за характером порушень діяльності.

*Гальмівна форма* напруженості характеризується уповільненим виконанням інтелектуальних операцій, коли ускладнюється перемикання уваги, формування нових навичок, перебудова старих, знижується здатність виконувати звичні дії в нових умовах.

*Імпульсивна форма* напруженості виявляється найчастіше в збільшенні кількості помилкових дій при збереженні або навіть збільшенні темпу роботи.

Важливу роль в освоєнні професії, досягненні вершин професіоналізму відіграє вміння використання цінностей фізичної культури, що забезпечує збереження і зміцнення здоров'я та духовного розвитку.

Успішність професійної кар'єри соціального працівника пов'язана зі здоров'ям людини, причому – вплив кар'єри на здоров'я і здоров'я на кар'єру відбувається обоюдно. З одного боку, відсутність порушень у стані здоров'я не обмежує професійну придатність, виключає «медичні» перешкоди на шляху професійного вдосконалення і соціального успіху. З іншого, успіх в кар'єрі, службових справах є одним з найважливіших джерел позитивних емоцій і впевненості у своїх силах.

### **3. Тренінгов вправи «Креатив проти негативу»**

Креативність (від англ. create – створювати, англ. creative – творчий, творчий) – творчі здібності індивіда, що характеризуються готовністю до створення незвичних ідей, що відхиляються від традиційних або прийнятих

схем мислення і входять в структуру обдарованості в якості незалежного фактора, а також здатність вирішувати проблеми, що виникають всередині статичних систем.

Із вчень психолога А. Маслоу відомо, що творча спрямованість властива всім, але втрачається більшістю під впливом середовища.

Саме тому, вдалим кроком для уникнення стресових станів соціальних працівників, одним із засобів є розвиток їх креативності.

Мета: усвідомлення креативності в собі і її розвиток (розвиток здатності учасників знаходити нові нестандартні (креативні) рішення завдань; налагодження комунікативних зв'язків усередині групи).

**Завдання:** усвідомлення і подолання бар'єрів для прояву і розвитку творчого мислення, усвідомлення характеристики креативної середовища, формування навичок і вмінь управління творчим процесом.

**Матеріали:** папір, ножиці, олівці, моделі предметів, м'яч, газети.

### **Вправа «Спільність як якість».**

Цілі: вербальне і невербальне спілкування зближує членів групи. Воно спрямоване на розкріпачення членів групи, встановлення контактів один з одним і пошук швидкого вирішення поставленого завдання.

Матеріали: м'яч. Час: 2-5 хвилин.

Зміст вправи: учасники стоять в тісному колі, їм дається невеликий м'яч (розміром приблизно з тенісний) і формулюється завдання: якомога швидше перекинути цей м'яч один одному так, щоб він побував в руках у кожного.

Ведучий фіксує скільки знадобилося на це часу. Оптимальне число учасників у колі від 6 до 8; при більшій їх кількості доцільно виконувати вправу в декількох підгрупах. Вправа повторюється 3-4 рази, ведучий просить робити його якомога швидше.

Коли витрати часу доведені приблизно 1 на кожного учасника, ведучий просить винайти і продемонструвати спосіб, як можна перекинути м'яч так, щоб ого отримав кожний учасник витративши лише 1 хвл. на всю групу. Зазвичай через деякий час учасники придумують і демонструють відповідне рішення. (Воно полягає в тому, що всі вони ставлять складені «човником» руки один над одним і по черзі розводять руки в сторони. М'яч, падаючи вниз, передається з рук у руки і таким чином встигає побувати у кожного учасника.)

Рефлексія: учасникам пояснюється принцип спільної дії задля досягнення мети.

Значні перешкоди відбуваються завдяки стереотипам («перекинути – значить підкинути вгору, а потім зловити»).

Питання для обговорення:

Що заважало відразу ж побачити швидкий спосіб виконання завдання, який стереотип при цьому активізувався?

Кому першому прийшла думка перекидати м'яч, не підкидаючи, а гублячи його, і що підштовхнуло до цієї ідеї?

Які ситуації, коли стереотипне бачення заважало розгледіти простий і нетривіальний спосіб вирішення проблеми, зустрічалися в життєвому досвіді учасників і як вдавалося подолати ці обмеження?

### **Завдання для самостійної роботи:**

1. За матеріалами теми розробити 5 тестових питань та 5 суджень.
2. Підготувати презентацію (власне портфоліо «Я з майбутнього», де буде зазначено інформацію про власну соціальну діяльність, вказані власні досягнення тощо).

### **Тема 7.3 Психогігієна соціального працівника**

**Мета:** звернути увагу студентів на психогігієну як чинник попередження «професійного вигорання»

**Обладнання:** мультимедійна техніка, картки із завданнями, маркери

**Питання до контролю попередніх занять, обговорення, самостійного вивчення та осмислення навчального матеріалу.**

1. Вкажіть ознаки ризику у соціальній роботі.
2. Що таке трудова втома та які вона має наслідки?

**Перелік питань теми:**

1. «Зворотній трансфер» та його види.
2. «Професійне вигорання» та шляхи його уникнення.

#### **Хід роботи:**

#### **1. «Зворотній трансфер» та його види**

Психогігієна – це галузь психології і гігієни, що вивчає фактори і умови навколишнього способу життя, що впливають на психічний розвиток психічний стан людини.

Психічне здоров'я передбачає стан повної душевної рівноваги, вміння володіти собою, здатність швидко пристосовуватися до складних ситуацій і їх долати за короткий час. Попередження хворобливих психічних реакцій соціального працівника в процесі професійного спілкування – це серйозне завдання психогігієни.

Соціальному працівнику в своїй діяльності часто доводиться стикатися з негативним «зворотним трансфером».

Поняття «зворотний трансфер» (перенесення емоційного ставлення клієнта до значущих для нього цінностей, людей, явищ) було висунуто З. Фрейдом в 1910 р. «Зворотний трансфер» може бути як позитивним, так і негативним. Існує багато різних типів проявів «зворотних трансферів». Так, соціальному працівнику часто доводиться переживати почуття провини в разі, наприклад, суїциду клієнта. Ще одним типом «зворотного трансферу» є агресивність, що може виникнути в ході роботи.

Лють клієнта може спровокувати відповідну лють соціального працівника, викликати у нього почуття роздратованості, образених, бажання помсти, напруженість і неспокій. Негативно позначається на психіці соціального працівника психологічний дискомфорт, конфлікти і емоційне напруження. Ключ до попередження таких ситуацій – підвищення культури спілкування, взаємодопомога і взаєморозуміння, доброзичливість, самовиховання і контроль. Важливо своєчасно знімати наслідки негативного «зворотного трансферу», знаходити правильний вихід з кризової ситуації.

Основні завдання психогієни професійної діяльності – розробка і здійснення сукупності заходів, що забезпечують збереження і зміцнення психічного здоров'я професіонала. Для кадрів соціальної роботи, як і для персоналу інших сфер діяльності, найважливішими «необхідними властивостями» є здоров'я (фізичне і психічне), компетентність і професіоналізм.

Вимога до здоров'я обумовлена тим, що соціальна робота була і залишається однією з найважчих у фізичному і психологічному відношенні. Тут стикаються з дуже сумними сторонами життя – старістю, інвалідністю, самотністю, сирітством, немічністю, беззахисністю, хворобами, примхами, жорстокістю тощо.

## **2.«Професійне вигоряння» та шляхи його уникнення**

Більшість працівників у соціальній сфері – це жінки, які мають більш високий ступінь сприйнятливості, співпереживання, емоційності в порівнянні з чоловіками. Головними напрямками, що запобігають «вигоранню» фахівців соціальної роботи є:

1. Розвиток знань, навичок і умінь.
2. Поліпшення умов праці і відпочинку.
3. Розвиток змісту праці.
4. Розвиток засобів праці
5. Розвиток мотивації.
6. Зміна оплати праці.
7. Соціальний захисту самих «захищаючих».
8. Система психологічного розвантаження, зняття напруги після робочого дня.
9. Система поліпшення психологічного клімату в колективі.

Як Ви вважаєте, що зі списку є найважливішим (вкажіть 3 пункти)?

Існує також чимало конкретних способів попередити «синдром вигоряння».

1. Культивування інших інтересів, не пов'язаних з консультуванням, найкраще рішення цієї проблеми полягає в тому, щоб поєднувати роботу з навчанням, дослідженнями, написанням наукових статей.
2. Внесення різноманітності в свою роботу, створення нових проектів і їх реалізація без очікування санкціонування з боку офіційних інстанцій.
3. Підтримання свого здоров'я, дотримання режиму сну і харчування, оволодіння технікою медитації.
4. Задовольняє соціальне життя; наявність декількох друзів (бажано інших професій), у взаєминах з якими існує баланс.
5. Здатність до самооцінки без надії тільки на повагу оточуючих.
6. Відкритість новому досвіду.
7. Вміння не поспішати і давати собі достатньо часу для досягнення позитивних результатів в роботі і житті.
8. Обдумані зобов'язання (наприклад, не слід брати на себе велику відповідальність за клієнта, ніж робить він сам).

9. Читання не тільки професійної, а й іншої літератури, просто для свого задоволення без орієнтації на якусь користь.
10. Участь в семінарах, конференціях, де надається можливість зустрітися з новими людьми і обмінятися досвідом.
11. Періодична спільна робота з колегами, що значно відрізняється від власно.
12. Участь в роботі професійної групи, що дає можливість обговорити виникли особисті проблеми, пов'язані з консультативною роботою.
13. Хобі для власного задоволення.

Прочитайте цей перелік ще раз та оберіть відповідні варіанти саме для Вас (3 або 5 варіантів).

Професіоналізація – цілісний безперервний процес становлення особистості фахівця, який починається з моменту вибору і прийняття майбутньої професії і закінчується, коли людина припиняє активну трудову діяльність.

**Завдання для самостійної роботи:**

1. За матеріалами теми розробити 5 тестових питань та 5 суджень.
2. Сформулювати добірку методів для подолання професійної деструкції та кризових станів.
3. Розробити листівки для соціальних працівників (засоби професійного самозбереження).
4. Законспектувати заходи професійного самозбереження за А. Маслоу.
5. Підготувати реферат за однією з тем **модуля 7** (захист під час семінарського заняття).



## **МОДУЛЬ 8.**

### **ПРАКТИЧНІ АСПЕКТИ УПРАВЛІННЯ СОЦІАЛЬНОЮ РОБОТОЮ**

#### **Тема 8.1 Основи керівницької діяльності у соціальній роботі**

**Мета:** вивчити особливості керівницької діяльності у сфері соціальної роботи

**Обладнання:** мультимедійна техніка, картки із завданнями, підручники, маркери

**Питання до контролю попередніх занять, обговорення, самостійного вивчення та осмислення навчального матеріалу.**

1. Психогігієна у соціальній сфері: мета та призначення.

2. В чому зміст професійного самозбереження у роботі соціального працівника?

**Перелік питань теми:**

1. Управління соціальною роботою як найважливіша умова ефективності системи соціального захисту населення.

2. Функції управління та їх класифікація.

**Хід роботи:**

**1. Управління соціальною роботою як найважливіша умова ефективності системи соціального захисту населення**

Управління соціальною роботою є необхідною умовою для функціонування будь-якої громадської організації, діяльність яких свідомо координується для досягнення поставлених цілей. Організації створюються людьми і є елементом суспільної системи. Залежність суспільства від діяльності організацій дозволяє розглядати останні не тільки як об'єкти громадського впливу, а й як активні суб'єкти, що впливають на життя суспільства.

Соціальне управління в широкому сенсі означає управління всіма і будь-якими суспільними процесами, а у вузькому – управління процесами і явищами соціальної сфери суспільного життя.

Соціальне управління має свої специфічні особливості, труднощі, можливості і межі, не властиві управлінню технічними системами. У той же час досвід, інтуїція, здоровий глузд займають в управлінні велике місце, а іноді і панують в ньому.

Різні інтереси як сильний суб'єктивний момент вносять ускладнення в управління соціальними системами. Відносини з управління, так само як і будь-які відносини між людьми, ніколи не можуть бути чисто раціональними, тільки службовими, виключно офіційними. У них неминуче проявляються особисті, групові інтереси, що впливають на ці відносини, пропускаючи її через себе. Відбувається складна взаємодія цілей, причому внесок різних працівників неоднаковий і залежить від їх статусу, активності тощо.

Управління соціальною роботою спрямовано на надання допомоги, підтримки, захист усіх людей, особливо слабо захищених верств населення та груп.

**Об'єкти управління в соціальній роботі** – соціальні працівники, співробітники, система взаємовідносин, що складається між людьми в процесі соціального захисту населення.

**Суб'єктами управління** виступають керівники соціальних служб і сформовані ними органи управління, наділені управлінськими функціями.

Процес управління соціальною роботою передбачає певну організаційну структуру – сукупність органів управління і стійких зв'язків між ними, що забезпечують її цілісність, збереження основних властивостей при різних внутрішніх і зовнішніх змінах.

Найважливіша умова ефективності системи соціального захисту населення – вдосконалення діяльності рівнів управління органів соціальної роботи. Виділяють три рівні управління:

1. Верхній, інституційний – державний;
2. Середній – регіональний (органи соціального захисту областей, міст, районів, округів тощо);
3. Нижчий – соціальні організації, різні недержавні (благодійні) громадські організації.

Суб'єкт управління, об'єкт управління і існуючі між ними різноманітні зв'язки складають систему соціального управління, зокрема систему управління з надання соціальної допомоги населенню.

Ефективність соціальної роботи в сучасних ринкових умовах в Україні багато в чому визначається якістю її організації і управління. У той же час, теорія управління соціальною роботою мало досліджена.

У числі її головних наукових проблем можна назвати наступні:

- ✓ розробка теоретичних основ управління в соціальній роботі, формулювання його концепції та цілей;
- ✓ дослідження організаційних структур управління соціальною роботою, обґрунтування рекомендації щодо використання їх типових форм на державному і регіональному рівнях;
- ✓ моделювання діяльності соціальних служб, використання математичних методів при дослідженні проблем організації соціальної роботи;
- ✓ розробка критеріїв, що дозволяють оцінювати якість функціонування системи управління соціальною роботою і методик оцінки діяльності її підрозділів і персоналу;
- ✓ дослідження інформаційних основ управління в соціальній роботі, створення сучасного банку даних;
- ✓ розробка наукових методів прогнозування соціальної роботи, вдосконалення якісних і кількісних методів прогнозування;
- ✓ розробка алгоритмів організації особистої роботи соціальних управлінців і оптимальних варіантів делегування повноважень співробітникам органів управління соціальною роботою;
- ✓ дослідження методів мотивації соціальної роботи, обґрунтування пропозицій щодо використання змістовних і процесуальних теорій мотивації.

Необхідно відзначити, що в управлінні соціальною роботою всі напрямки її діяльності розглядаються в комплексі економічних і соціокультурних завдань.

## **2. Функції управління та їх класифікація**

Функції управління – це види діяльності органів управління та посадових осіб, за допомогою яких вони впливають на керований об'єкт. Необхідною умовою вивчення функцій управління є їх класифікація.

Одним з перших авторів розгорнутої класифікації функцій управління був відомий вчений, засновник класичної школи управління Анрі Файоль. У якості підстави класифікації він взяв фактор часу і функції, що в його класифікації були представлені як послідовні етапи: передбачення, організація, розпорядництво, узгодження, контроль.

В даний час ці етапи представлені у вигляді такої системи функцій триланкового управління:

- ✓ попереднє управління (цілепокладання, прогнозування, планування);
- ✓ оперативне управління (організація, координація, керівництво, мотивація);
- ✓ заключне управління (контроль, облік, аналіз).

*Цілепокладання.* Початковий момент управління, коли встановлюються цілі управління на певний період і розробляється механізм досягнення цих цілей. Конкретні цілі управління соціальною роботою формуються на основі аналізу потреб усіх верств суспільства в соціальному захисті. Причому процес управління соціальною роботою лише тоді буде повним, безперервним і ефективним, коли він буде представлений у взаємодії найближчих і довгострокових, тактичних і стратегічних цілей.

*Прогнозування.* Одна з головних функцій соціального управління – це науково-аналітичний етап соціального планування, основа для складання перспективних, поточних і оперативних планів соціальної роботи. Прогнозування соціальної роботи – це вироблення обґрунтованого судження, передбачення про формах, видах, обсягах і масштабах її в майбутньому, про її можливі варіанти і терміни вирішення соціальних проблем клієнтів.

Програмно-цільовий критерій передбачає поділ прогнозування соціальної роботи на пошукове і нормативне.

Нормативне прогнозування – це визначення можливих шляхів розвитку соціальної роботи та тих ресурсів, що необхідні для досягнення поставлених цілей. За часом попередження прогнозування соціальної роботи може бути оперативним (на місяць), короткостроковим (від місяця до року), середньостроковим (від року до 5 років) та довгостроковим (понад 15 років).

*Організація.* Ефективність діяльності соціальних служб істотно залежить від типу використовуваної організаційної структури управління. Під організаційною структурою управління (далі ОСУ) соціальною роботою розуміється сукупність елементів органу управління і стійких зв'язків між ними, що забезпечує її цілісність, збереження основних властивостей при різних внутрішніх і зовнішніх змінах. Основні вимоги до ОСУ: мінімальна

кількість ланок і рівнів управління, чіткий розподіл функцій, стійкість, безперервність, оперативність і гнучкість управління.

**Завдання для самостійної роботи:**

1. За матеріалами теми розробити 5 тестових питань та 5 суджень.
2. Занотуйте основні функції Міністерства соціальної політики
3. Заповніть таблицю: «Я у системі соціальної роботи»

Назва центру/закладу тощо	Посадові обов'язки	Головна мотивація до праці

**Тема 8.2 Діловодство у соціальній роботі**

**Мета:** дослідити специфіку діловодства у соціальній роботі

**Обладнання:** мультимедійна техніка, картки із завданнями, підручники, маркери, фліпчарт

**Питання до контролю попередніх занять, обговорення, самостійного вивчення та осмислення навчального матеріалу.**

1. Що таке функції управління, вкажіть їх класифікацію.
2. Мотивація та її види у професії фахівця соціальної сфери.

**Перелік питань теми:**

1. Елементи діловодства у соціальній роботі.
2. Етапи діловодства у соціальній роботі.

**Хід роботи:**

**1. Елементи діловодства у соціальній роботі**

Діловодство (робота з документами) – це особлива галузь адміністративної управлінської діяльності установ. Соціальний працівник повинен вміти використовувати сучасні технологічні засоби ведення документації, а також – мати знання про обробку документів, їх виконання і контроль за документообігом.

Величезну роль в поточній роботі з документами відіграє системи і їх угруповання, класифікації і зберігання. Для класифікації документів в установах створюються так звані номенклатури і класифікатори. З їх допомогою документи групуються в справи, а потім в групи справ, з яких поступово складається архів (спочатку в діловодстві, а потім документи передаються на зберігання в архів установи, в подальшому документи передаються до державного архіву).

При формуванні архіву документи в залежності від їх значущості і цінності розбиваються за термінами зберігання. Для цього проводиться їх експертиза. Соціальний працівник, користуючись спеціальними довідниками, повинен вміти передавати документи до встановлених для них строків зберігання.

*Діловодство соціальної роботи складається з наступних елементів:*

1. Нормативно-правових актів, що регулюють діяльність соціальних служб або приватної практики.
2. Планування діяльності установи та спеціаліста.
3. Записи на прийом в загальній книзі реєстрації.
4. Договорів і угод визначають взаємини клієнтів і соціальної роботи.
5. Особистих записів соціального працівника.
6. Документів з листування з установами та організаціями.
7. Звітів про виконану роботу.

#### *Завдання діловодства соціальної роботи:*

1. Накопичення достовірної інформації про клієнта, його проблеми, а також способи і методів роботи з ними.
2. Фіксація процесу усвідомлення допомоги, спрямована на підвищення його ефективності.
3. Зміцнення міждисциплінарної співпраці в координації зусиль різних фахівців відомств та інститутів.
4. Передача інформації про стан проблем клієнта на всі рівні управління і виконання.
5. Узагальнення методів і способів роботи з клієнтом з використанням комп'ютерних програм, схематичних перспектив комп'ютера.
6. Систематизація інформації про форми та види допомоги, що забезпечує доступ до неї кожному, хто потребує.
7. Типізація категорій клієнтів і умови їх обслуговування для бланків даних інформаційних служб.

#### *Функції діловодства соціальної роботи:*

1. Це своєрідна фіксація історії «хвороби» клієнта, де перераховані основні проблеми засоби і методи роботи з ними.
2. Професійна функція – визначення засобів і джерел допомоги, налагодження взаємин з іншими учасниками взаємодії, що служить також засобом підвищення професіоналізму і кваліфікації самого соціально працівника.
3. Організаційна – це відображення процесу організації та допомоги, стимулюючої фахівця на певну систему організаційних заходів.
4. Адміністративна – забезпечення необхідної інформації про клієнтів, що служить елементом контролю і управління соціальної роботи.
5. Науково-дослідницька функція – узагальнення досвіду соціальної роботи та прогнозування її розвитку.

## **2. Етапи діловодства у соціальній роботі**

Діловодство при безпосередній роботі з клієнтами починається під час особистої зустрічі соціального працівника з відвідувачем.

Згода діяти спільно підтверджується спільно прийнятим рішенням, що фіксується письмово, наприклад, у формі угоди договору або контракту. У ньому уточнюються цілі спільної діяльності, методи їх реалізації і готовність клієнта на повідомлення необхідної інформації.

Надалі соціальний працівник розширює систему взаємодії та вносить відповідні зміни в умови першої угоди – створюється так зване дос'є, що ведеться без відома і участі клієнта, але з його обов'язкової згоди. Ця

інформація доповнюється під час інших прийомів відвідувань на дому в результаті надання довідкової інформації обстеження і заповнення різних бланків. Заключним є запис цієї взаємодії – резюме, що містить основні висновки про результати проведення роботи.

Діяльність будь-якої організації пов'язана з обробкою управлінської інформації, представленої у формі документів.

Документом (лат. Documentum – свідоцтво) називається все, що служить для реєстрації, передачі та збереження інформації про який-небудь предмет. Документи використовуються в різних областях людської діяльності, тому поняття «документ» багатозначне: для юриста – це спосіб докази, для історика – джерело цінних відомостей, для менеджера – засіб прийняття управлінських рішень. Найбільш загальна функція будь-якого документа – це здатність утримувати інформацію.

Документи – носії первинної інформації. Саме в документах інформація фіксується вперше. Ця властивість дозволяє відрізнити документи від інших джерел інформації (газет, журналів, книг та ін.), що містять перероблену (вторинну) інформацію.

Документ – це матеріальний носій із зафіксованою на ньому інформацією про події та явища об'єктивної дійсності і розумової діяльності людини.

Документування – запис інформації на різних носіях за встановленими правилами.

З появою документів почалася регламентація роботи з ними, що сьогодні прийнято називати діловодством.

В основу діловодства сучасного підприємства повинен бути покладений єдиний порядок (єдині вимоги) щодо складання документів і роботи з ними, які дозволяють забезпечити:

- ✓ юридичну силу документа;
- ✓ оперативне та якісне складання, виконання, зберігання і швидкий пошук потрібних документів;
- ✓ застосування комп'ютерної техніки і сучасних інформаційних технологій.

*Види документів та їх класифікація.*

Багатофункціональність і надзвичайне різноманіття документів дозволяють класифікувати їх за різними ознаками.

За походженням, документи поділяють на: офіційні (службові) та особисті. Офіційними вважаються документи, створені юридичними або фізичними особами, оформлені і засвідчені в певному порядку, що засвідчують особу людини і його права, а також документи, що містять відомості біографічного характеру – паспорт, посвідчення особи, водійські права тощо. Особисті документи створюються особами поза сферою їх службової діяльності.

За назвою, документи класифікують як акти, анкети, відомості, протоколи, інструкції, звіти, накази тощо.

За змістом розрізняють такі ділові документи:

- ✓ з адміністративних питань;
- ✓ питань матеріально-технічного постачання;

- ✓ планування;
- ✓ бухгалтерського обліку;
- ✓ підготовки кадрів;
- ✓ зовнішньоторговельної діяльності тощо

За видами діяльності розрізняють офіційні ділові документи:

- ✓ організаційно-розпорядчі;
- ✓ фінансово-розрахункові;
- ✓ постачальницько-збутові.

Організаційно-розпорядчими документами (далі ОРД) називають документи, за допомогою яких визначаються функції та права органу управління, встановлюються структура, контролюються підвідомчі об'єкти, фіксуються кадрові рішення тощо.

Можна виділити наступні групи ОРД:

- ✓ організаційні (статути, установчі договори, структурна і штатна чисельність, штатний розклад, посадові інструкції, правила внутрішнього трудового розпорядку);
- ✓ розпорядчі (накази по основній діяльності, розпорядження, рішення);
- ✓ довідково-інформаційні (акти, листи, факси, доповідні записки, довідки, телефонограми);
- ✓ документи з особового складу підприємства (накази по особовому складу, трудові контракти, особові справи, особові картки, рахунки по заробітній платі, трудові книжки);
- ✓ документи підприємницької діяльності (контракти, договори).

Фінансово-розрахункова документація забезпечує точне і своєчасне виконання фінансових, банківських та інших операцій, сприяє раціональному використанню коштів.

Значне місце в загальному обсязі діловодства займає документація матеріально-технічного постачання і збуту (ДМТП). Виділяють наступні групи ДМТП:

- ✓ договірні (господарські договори з постачання і збуту продукції);
- ✓ листування між комерційними службами і органами постачання і збуту (запити, повідомлення, відповіді, нагадування, комерційні листи); супровідні з відвантаження і транспортування (сертифікати, специфікації, накладні, комерційні акти, доручення на отримання матеріальних цінностей);
- ✓ претензійні (претензійні листи, рекламації, позовні заяви, касаційні скарги);
- ✓ рекламні (рекламні оголошення, листки, брошури, презентації).

За місцем складання розрізняють документи:

- ✓ зовнішні, отримані установою (вхідні) або спрямовані їм за його межі (вихідні). До зовнішніх відносяться також документи, отримані ззовні або спрямовані на адресу інших організацій;
- ✓ внутрішні, складені в даній установі та використовуються всередині його;
- ✓ вхідні – документи, що надійшли на підприємство від зовнішніх партнерів. Більшість вхідних документів повинні викликати появу відповідних вихідних, причому в заздалегідь встановлені терміни.

За характером інформації, що відображається відомі документи:

- ✓ текстові;
- ✓ гіпертекстові;
- ✓ графічні;
- ✓ звукові;
- ✓ мультимедіа;
- ✓ гіпермедіа.

Текстовий документ містить в основному текст з невеликим включенням ілюстрацій.

Гіпертекстових називається документ, що включає гіперпосилання – інтерактивні посилання на інші документи, необхідні для отримання додаткової інформації.

До графічних документів відносяться креслення, схеми, карти і малюнки.

Звукові документи дозволяють фіксувати живу мову - засідання колегіальних органів, протоколи допитів та ін.

Мультимедіа документи поряд з текстом і графікою включають звук і відеозображення.

Гіпермедіа документи об'єднують в собі гіпертекст і мультимедіа. Інформація представлена в них у будь-якій формі (текст, малюнки, звук і кіно), поряд з цим вони містять гіперпосилання на інші документи. Останнім часом гіпермедіа документи набули широкого поширення в зв'язку з використанням комп'ютерних мереж.

За формою (способом створення) розрізняють документи:

- ✓ індивідуальні;
- ✓ типові;
- ✓ трафаретні.

Індивідуальні документи створюються в довільній формі, наприклад, документи особистого характеру.

Типові документи є текст – зразок, на основі якого будуються тексти аналогічного змісту зі збереженням основних конструкцій і формулювань, наприклад, типові номенклатури справ підприємства.

Трафаретні документи містять частину тексту, надрукованого заздалегідь, а частина тексту в них вписується при складанні документа.

Як правило, такі документи створюються на бланках.

За стадіями створення існують:

- ✓ документи-оригінали;
- ✓ копії документів.

Оригіналом називається документ, створений в перший раз індивідуальним автором або колективом авторів. Якщо оригінал складений за певною формою і підписаний посадовими особами, то він називається оригіналом. Оригінали, складені в декількох примірниках, називаються помноженим і мають кожен однакову юридичну силу.

Копія – це повторне, абсолютно точне відтворення оригіналу, засвідчене в установленому порядку. Розрізняють декілька видів копій:

✓ дублікат – це копія, що видається замість загубленого справжнього документа, що має однакову юридичну силу із справжнім документами;



- ✓ виписка – це копія, що відтворює частину тексту документа;
- ✓ відпустку – це повна копія відісланого документа, що підшивається в справу відправника.

Правильність виписки підтверджується підписами посадових осіб і печаткою. Правильність відпустки засвідчується поміткою «Вірно» і підписом особи, відповідальної за діловодство.

За термінами зберігання розрізняють документи:

- ✓ постійного (вічного) зберігання;
- ✓ довготривалого зберігання (понад 10 років);
- ✓ тимчасового зберігання (до 10 років).

Соціальному працівнику у професійній діяльності необхідно знати основні правила ведення переговорів та ділових бесід. У літературі пропонуються наступні рекомендації з проведення ділових переговорів:

1. Заздалегідь написати план.
2. Уникати присутності сторонніх незацікавлених осіб уникати питань, на які співрозмовник може відповісти немає.
3. Докладно пояснювати свою позицію, якщо співрозмовник з нею не погоджується.
4. Не відволікатися від предмета розмови і уникати попутних відступів, виражатися переконливо і в оптимістичній манері.
5. Застосовувати принцип періодичного впливу на бесіди, несприятливі факти чергувати з сприятливими тощо.

**Завдання для самостійної роботи:**

1. Розробити 5 тестових питань та 5 суджень за поданою темою.
2. Підготувати презентацію «Приклади документів соціального працівника».

### **Тема 8.3 Практикум з підвищення ефективності соціальної роботи**

**Мета:** проаналізувати сутність соціальної роботи з точки зору її ефективності

**Обладнання:** мультимедійна техніка, підручники, маркери, фліпчарт

**Питання до контролю попередніх занять, обговорення, самостійного вивчення та осмислення навчального матеріалу.**

1. Пригадайте основний перелік документів у діловодстві соціального працівника.
2. Надайте їм стислої характеристики.

**Перелік питань теми:**

1. Загальне поняття і складові ефективності соціальної роботи.
2. Критерії ефективності соціальної роботи.

**Хід роботи:**

#### **1. Загальне поняття і складові ефективності соціальної роботи**

Під ефективністю розуміється наслідок, результат якого-небудь дії. Ефективність залежить від виду діяльності, тому важливо провести логічний аналіз поняття «діяльність», його інтерпретацію і операціоналізацію. Оскільки різні види діяльності істотно відрізняються один від одного, ефективність як результат діяльності виражається по-різному. Наприклад, результатом

економічної діяльності може бути підвищення або зниження життєвого рівня людей, зменшення або збільшення числа малозабезпечених і бідних. У медицині таким результатом може бути стан здоров'я пацієнта після його лікування, близьке чи далеке від норми. Результатом соціально-психологічної роботи може з'явитися поліпшення або погіршення психічного і соціального здоров'я людини, тих чи інших соціально-демографічних груп.

Ефективність – це складний феномен, що складається з мети, результату, витрат, умов діяльності. Два перших компонента є головними, визначальними, тому ефективність в цілому можна розглядати як ступінь реалізації мети, що виражається формулою:

$$E = P / M, \text{ де } P - \text{результат, а } M - \text{мета.}$$

Ефективність може бути як позитивною, так і негативною. З огляду на, що результат залежить від витрат (В) і умов діяльності (У), формулу ефективності слід уточнити. У цьому випадку вона набуде вигляду:

$$E = P / M + B + Y$$

Результат означає кінцевий підсумок, завершальний собою що-небудь. З огляду на специфіку соціальної роботи як певного виду діяльності, результат її має бути у наданні допомоги, підтримки, захисту всіх людей і особливо «слабких» верств населення. Результат будь-якої діяльності пов'язаний з її метою, що інтерпретується як планований результат. Зміст мети залежить від об'єктивних законів дійсності, реальних можливостей суб'єкта і застосовуваних засобів. Виділяються різні типи цілей: конкретні і абстрактні, стратегічні і тактичні, індивідуальні, групові і суспільні, цілі, поставлені самим суб'єктом діяльності, і цілі, задані йому ззовні.

Стосовно до соціальної роботи мета можуть бути конкретизована в такий спосіб. Головна мета соціальної роботи – задоволення потреб клієнтів. Як загальна мета вона диференціюється на підцілі, а саме: посилення ступеня самостійності клієнтів, їх здатності контролювати своє життя і більш ефективно вирішувати виникаючі проблеми; створення умов, в яких клієнти можуть максимально проявляти свої можливості і отримувати все належне їм за законом; адаптація і реабілітація клієнтів в суспільстві; створення умов, за яких людина, незважаючи на фізичні каліцтва, душевний зрив або життєву кризу, може жити, зберігаючи почуття власної гідності і повагу з боку оточуючих; досягнення такого становища, коли у клієнта відпадає необхідність у допомозі соціальних працівників.

Цілі можуть бути також конкретизовані з урахуванням специфіки об'єкта (клієнтів, груп), напрямків і рівнів соціальної роботи. В останньому випадку мова повинна йти про соціальну роботу в країні, регіоні, галузі, місті, сільській місцевості, на рівні окремих соціальних служб, соціальних інститутів і соціальних працівників.

Наступною складовою ефективності є витрати.

Вид витрат, їх сукупність залежать від виду діяльності та реалізації тих чи інших цілей. Щодо соціальної роботи, то витрати можуть бути наступні: витрати на пристрій різного роду соціальних служб і установ, фінансове забезпечення потреб клієнтів (в тому числі реальні доходи, які споживаються

блага і послуги, продовольчі та непродовольчі товари, житлові умови, рівень освіти, охорони здоров'я, культури тощо), фізичними та розумовими (в тому числі морального, психологічного характеру), а також тимчасовими (дні, тижні, місяці, роки).

Найважливішим компонентом ефективності діяльності є її умови. Умови діяльності можна трактувати як сукупність особливостей знарядь і предметів праці, стан виробничого середовища та організації праці, які суттєво впливають на здоров'я, настрої і працездатність індивіда. Виділяють чотири групи елементів умов праці:

1) санітарно-гігієнічні (мікроклімат, освітленість, шум, вібрація, стан повітряного середовища, ультразвук, різноманітні випромінювання, контакт з водою, маслом, токсичними речовинами, загальні та професійні захворювання);

2) психофізіологічні (фізичне навантаження, нервово-психічна напруга, монотонність роботи тощо);

3) соціально-психологічні (соціально-психологічний клімат в суспільстві в цілому, в трудовому колективі, сім'ї тощо);

4) естетичні (художньо-конструкторські якості робочого місця, архітектурно-художні якості інтер'єру, застосування функціональної музики тощо). Створення нормальних умов праці – найважливіший фактор соціальної захищеності людей, самих соціальних працівників.

Що стосується умов праці та життєдіяльності клієнтів соціальної служби, то треба розрізняти дві їх групи.

У першій – клієнти, які працюють у державному, приватному чи змішаному секторі. В цьому випадку соціальні служби зобов'язані активно впливати на відповідні управлінські структури з метою створення (і контролю) належних умов праці працівникам.

У другій – група клієнтів (включаючи сім'ї), які не зайняті з тих чи інших причин в суспільному виробництві. Для того щоб в цьому випадку створити нормальні умови для домашньої праці, проживання в сім'ї, будинку, мікрорайоні, особливо важливим є контроль над такими елементами умов життєдіяльності, як шум, стан повітряного середовища, різноманітні випромінювання та інші компоненти санітарно-гігієнічних умов. Крім того, має велике значення також соціально-психологічний мікроклімат в тих чи інших соціальних службах, до яких змушені звертатися клієнти.

У визначенні ефективності соціальної роботи важливу роль відіграють такі показники, як загальноприйняті норми (або ідеали). Норма є встановлена міра, середня величина чого-небудь. Нормативи є похідним поняттям від норми і означають розрахункові величини витрат робочого часу, матеріальних і грошових ресурсів.

Соціальні процеси дуже складні, тому для визначення їх оптимального стану використовується також поняття соціального орієнтира, що відображає розвиток і функціонування соціальних процесів з урахуванням передових показників розвитку та функціонування аналогічних процесів. Соціальні орієнтири і нормативи класифікуються головним чином за сферами життєдіяльності людини (праця, соціально-політичне життя, культура, побут,

міжособистісні відносини) і відображають, перш за все, забезпеченість матеріальними ресурсами в розрахунку на 1 тис. населення.

Соціальні орієнтири обумовлені об'єктивними і суб'єктивними факторами. Зокрема, можна відзначити, що певні соціальні нормативи (мінімальна заробітна плата, пенсії, витрати на людину в лікарні тощо.) в Україні явно занижені.

Такі орієнтири і нормативи далекі від ідеалу і не забезпечують оптимального захисту людей. Тому з урахуванням об'єктивних чинників в першу чергу необхідно розрізнити практичні практичну мету і мет-ідеал. Отже, ефективність діяльності – це динамічна величина. Те, що сьогодні «влаштовує» суспільство, групи, клієнта, завтра (за інших умов) може вже не задовольнити їх. З'являються нові потреби або якісно видозмінюються старі. Тому порівнювати ефективність слід за формулою: що було - що стало - що повинно бути.

Розглянемо ефективність соціальної роботи в трьох її формах: як науки, як навчальної дисципліни і як специфічного виду практичної діяльності. Наука, і навчання також є причиною видами діяльності.

Ефективність соціальної роботи як науки може бути виражена в рівні знань, ступеня набутих умінь, створення нових технологій, оволодінні інноваційними підходами, у ступені засвоєння досягнень вітчизняної та зарубіжної науки, в освоєнні закономірностей, принципів і методів соціальної роботи. Ефективність соціальної роботи як навчальної дисципліни може бути виражена як цілісне уявлення учнів про соціальну роботу, її основні напрямки, інструментарії, технологіях і організації. В даному випадку ефективність – це ступінь виконання вимог Державного стандарту за освітою в області соціальної роботи. Ефективність соціальної роботи як практичної діяльності відображає ступінь вивченості і задоволення соціальних потреб різних категорій людей, які потребують допомоги, соціальної підтримки, ступінь їх соціальної захищеності. У всіх трьох випадках ефективність розраховується за формулою:

$$E = P / M + B + Y$$

У кількісному і якісному вимірі ефективності соціальної роботи найважливішим компонентом виступають соціальні потреби. Це особливий вид потреб людини. Потреби – це потреба в чому-небудь необхідному для підтримки життєдіяльності організму, людської особистості, соціальної групи і суспільства в цілому.

Розрізняють два види потреб:

- 1) природні – повсякденні потреби людини в їжі, одязі, житло, сні, відпочинку тощо;
- 2) соціальні – потреби людини в трудовій діяльності, соціально-економічній активності, духовній культурі, у всьому, що є продуктом суспільного життя. Природні потреби служать основою, на якій виникають, розвиваються і отримують задоволення соціальні потреби людей.

Разом з тим при вузькому розумінні соціальної роботи як соціального захисту, допомоги, захищеності соціально слабких верств населення маються на увазі природні потреби людей і їх задоволення. При широкому розумінні

соціальної роботи як соціальної захищеності всіх людей мова йде і про тих і про інших потребах, але, в першу чергу, про соціальні потреби. Потреби людини диференціюються залежно від об'єктів соціальної роботи та її основних напрямків.

Ефективність соціальної роботи залежить також від технології, застосовуваної різними службами, окремими професійними та непрофесійними працівниками, особами, беру участь у благодійних та інших акціях.

## **2.Критерії ефективності соціальної роботи**

Для практичного визначення ефективності соціальної роботи необхідні критерії. Критерій – це ознака, на основі чого проводиться оцінка, визначення або класифікація чого-небудь. Критерії – це найбільш загальні показники. У широкому сенсі до них відносять демографічні, економічні, соціально-структурні показники політичного, морального, соціально-культурного, духовного розвитку, способу життя різних груп населення і суспільства в цілому.

Якісні показники фіксують певні властивості, кількісні – міру їх прояву, розвитку. Щодо соціальної роботи, то соціальними показниками є матеріальне становище сім'ї (людини), стан здоров'я (інвалідність), сімейний стан клієнта, залежність його від алкоголю, наркотиків тощо.

### **Завдання для самостійної роботи:**

1. За матеріалами теми розробити 5 тестових питань та 5 суджень.
2. Підготувати доповідь з презентацією на тему «Бланки отримання статистичної інформації» (для різних соціальних груп).
3. Підготувати реферат за однією з тем **модуля 8** (захист під час семінарського заняття)

## СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Байдарова О. О. Рефлексія як основа самоорганізації професійної діяльності соціального працівника / О. О. Байдарова // Вісник Київського нац. у-ту ім. Т. Г. Шевченка. Серія: Соціологія. Психологія. Педагогіка. – 2007. – Вип. 27/28. – С. 120–123.
2. Вайнола Р. Х. Змістові аспекти професійної підготовки майбутнього соціального педагога у вищому навчальному закладі / Р. Х. Вайнола // Науковий часопис НПУ ім. М. П. Драгоманова : зб. наук. праць. – К. : Вид-во НПУ ім. М. П. Драгоманова. Серія : Соціальна робота. Соціальна педагогіка. – 2010. – Вип. 11. – С. 60–68.
3. Вайнола Р. Х., Капська А. Й., Комарова Н. М. та ін. Волонтерський рух в Україні: тенденції розвитку. – К.: Академпрес, 1999. – 112 с.
4. Введення у соціальну роботу / Семигіна Т. В., Грига І. М. та ін. – К.: Фенікс, 2001. – 288 с.
5. Волкова Н. П. Формування пізнавальної потреби майбутніх соціальних педагогів до оволодіння професійною комунікацією / Н. П. Волкова // Вісник Дніпропетровського у-ту імені А. Нобеля. Серія : Педагогіка і психологія. – 2011. – № 2 (2). – С. 21–25.
6. Декларація принципів толерантності Свобода совісті та віросповідання в контексті міжнародних і українських правових актів для релігійних документів (витяги). – Уп., автор передмови М. Ю. Бабій. – К., 2006. – С. 33.
7. Єрмаков І. Г. На шляху до школи життєвої компетентності: проектний підхід // Метод проектів: традиції, життєві результати. – К.: Департамент, 2003. – С. 15-16.
8. Коган М. С. Метод проектов и условия его эффективного применения в воспитательной работе. – доступно з [www.websib.ru/vospitanie/04-05/metod1/htm](http://www.websib.ru/vospitanie/04-05/metod1/htm).
9. Закон України «Про загальнообов'язкове державне соціальне страхування на випадок безробіття» від 2 .03.2000 р
10. Закон України «Про зайнятість населення» від 1.03.1991 р.
11. Закон України від 19.06.2003 р. №966-IV «Про соціальні послуги».
12. Закон України від 21.06.2001 р. №2558-III «Про соціальну роботу з дітьми та молоддю»
13. Історія, теорія і практика соціальної роботи в Україні : навч. посіб. для студентів вищих навчальних закладів / [упоряд. : С. Я. Харченко, Л. Ц. Ваховський, О. П. Песоцька, В. О. Кратінова, О. Л. Караман]. – Луганськ : Альма-матер, 2005. – 408 с.
14. Капська А. Й. Соціальна робота: деякі аспекти роботи з дітьми та молоддю. – К.: ДЦСССДМ, 2001. – 220 с.
15. Капська А. Й. Соціальна робота : навч. посіб. / А. Й Капська. – К. : Центр навчальної літератури, 2005. – 328 с. 127.

16. Капська А. Й. Соціально-педагогічна діяльність як умова соціалізації особистості [Текст] / А. Й. Капська // Соціальна педагогіка. – К. : УДССМ, 2000. – С. 14–24
17. Підготовка волонтерів до соціальної роботи: Навчально-методичний посібник / за ред.. А. Й. Капської. – К. : Держсоцслужба, 2005. – 152 с.
18. Карпенко О. Г. Вступ до спеціальності «Соціальна робота»: навч.- метод. посіб. / О. Г. Карпенко. – К. : Видавничий дім «Слово», 2011. – 248 с. 130
19. Карпенко О. Г. Мотивація в структурі діяльності соціального працівника / О. Г. Карпенко // Соціальна робота в Україні: теорія і практика: [наук.-метод. журнал]. – К., 2011. – № 3–4. – С. 16–22. 131.
20. Карпенко О. Г. Професійне становлення соціального працівника / О. Г. Карпенко. – К. : ДЦССМ, 2004. – 164 с.
21. Підготовка волонтерів та їх роль у реалізації соціальних проектів / Під заг. ред: І. Зверєвої, Г. Лактіонової. – К.: Наук. світ, 2001. – 49 с.
22. Пометун О. І. Молодь обирає дію: Соціальне проектування – новий підхід до виховання молоді // Метод проектів: традиції, перспективи, життєві результати: Практико зорієнтований збірник. – К.: Департамент, 2003. – С. 327-333.
23. Постанова Кабінету міністрів України від 10.12.2003р. №1895 «Про затвердження Положення про волонтерську діяльність у сфері надання соціальних послуг».
24. Розпорядження Кабінету міністрів України від 23.04.2003р. № 225-р «Про утворення координаційної ради з питань розвитку та підтримки волонтерського руху».
25. Соціальна робота: В 3 ч. – К.: Вид. дім «Києво-Могилянська академія», 2004. – Ч. 2: Основи соціальної роботи / А. М. Бойко, Н. Б. Бондаренко, О. С. Брижовата та ін.; За ред. Т. В. Семігіної, І. М. Григи. – С. 120 – 123.
26. Соціальна робота: технологічний аспект: Навч. посіб. / За ред. А. Й. Капської. – К.: Центр навч. літ., 2004. – С. 61. – 70.
27. Соціальна робота: технологічний аспект: Навчальний посібник / За ред. А. Й. Капської. – К.: Центр навчальної літератури, 2004. – 352 с.
28. Соціальна філософія. Короткий енциклопедичний словник. – К.-Х., 1997. – С. 359.
29. Тюття Л. Т., Іванова І. Т. Соціальна робота (теорія і практика): Навч. посіб. – К.: ВМУРОЛ «Україна», 2004. – С. 169. – 186.

## ДОДАТКИ

### ДОДАТОК А

#### ЗАВДАННЯ ДЛЯ САМОПЕРЕВІРКИ

1. «Суть їх полягає у тому, щоб підвищувати здатність клієнта до подолання труднощів, розв'язання проблем, сприяти його розвитку». Про які стратегії йде мова?
  - а) ведення випадку;
  - б) втручання;
  - в) прямого втручання;
  - г) планування;
2. Який напрям соціальної роботи включає: комплексний аналіз рівня соціальних та економічних умов життя населення, організацію пенсійного забезпечення громадян; розробку заходів щодо матеріально-побутового обслуговування непрацездатних членів суспільства?
  - а) соціальна допомога;
  - б) соціальна профілактика;
  - в) соціальний захист;
  - г) надання соціальних послуг;
3. «Комбінована стратегія, що має на меті допомогти ефективніше надавати послуги клієнтові завдяки збагаченню, модифікації знань, навичок, ставлень, поведінки». Про яку стратегію йде мова?
  - а) про консультування;
  - б) про активізацію/мобілізацію;
  - в) про фасилітацію;
  - г) про представництво і захист інтересів клієнтів;
4. Оберіть назву Центрального органу виконавчої влади, що бере участь у формуванні та реалізації державної політики у сфері зайнятості та соціального захисту населення, охорони праці, соціально-трудових відносин, нормування та оплати праці:
  - а) Управління праці та соціальної політики районних держадміністрацій;
  - б) Управління праці та соціальної політики обласних державних адміністрацій;
  - в) Міністерство праці та соціальної політики України;
  - г) Територіальні центри соціального обслуговування;
5. Який із вказаних методів передбачає вивчення літератури за певною тематикою, оцінювання результатів здійсненого втручання, визначення якості соціальних програм, вивчення суспільних потреб у запровадженні конкретних соціальних послуг.
  - а) ...збирання даних та управління ними;
  - б) ...оцінювання/дослідження;
  - в) ...адміністрування соціальних закладів;
  - г) ...вулична робота;
6. «Відділення соціально-побутової реабілітації; відділення гуманітарної та іншої благодійної допомоги; відділення денного перебування; лікувально-оздоровчий комплекс; відділення медико-соціальної реабілітації – це структурні підрозділи...»
  - а) Управління праці та соціальної політики районних держадміністрацій;
  - б) Управління праці та соціальної політики обласних державних адміністрацій;
  - в) Міністерства праці та соціальної політики України;
  - г) Територіальних центрів соціального обслуговування;
7. Проблеми урбанізації, високий рівень соціальної напруженості, розгалуженість інфраструктури – це особливості соціальної роботи у:
  - а) містах;
  - б) у сільській місцевості;



- в) у межах СМТ;  
г) в обласних центрах;
8. Відкритість кожної сім'ї, тісні сусідські зв'язки, збереження традицій, близькість до природи – це особливості соціальної роботи в:
- а) містах;  
б) в обласних центрах;  
в) у межах СМТ;  
г) у сільській місцевості;
9. «Опора на позитивний потенціал особистості та її прагнення сприйняти соціальний вплив» - це принцип...
- а) поєднання допомоги із самопомогою;  
б) гуманності;  
в) створення рівних можливостей;  
г) диференціації та індивідуалізації;
10. Одним з факторів, що ускладнює соціальну роботу на селі є:
- а) високий рівень державно соціальної допомоги;  
б) високий рівень конфіденційності;  
в) відкритий доступ жителів села до послуг інженерно інфраструктури;  
г) немає вірної відповіді;
11. Як називається комплекс взаємопов'язаних заходів, спрямованих на попередження соціальних проблем, соціальної дисгармонії, соціальних наслідків тиску на особистість складних умов життя, негативних умов соціалізації?
- а) соціальна допомога;  
б) соціальна профілактика;  
в) соціальний захист;  
г) професійне надання соціальних послуг;
12. Соціальна робота з дітьми і молоддю груп ризику з метою попередження соціальних і психологічних наслідків протиправних вчинків, саморуйнівної поведінки, негативної соціалізації та адаптації – це напрямок роботи на ...
- а) макрорівні;  
б) мезорівні;  
в) макрорівні;  
г) мегарівні;
13. Робота, що проводиться з особами, які постраждали від проблеми, і спрямована на попередження її рецидивів має назву ...
- а) первинна профілактика;  
б) вторинна профілактика;  
в) третинна профілактика;  
г) завершальна профілактика;
14. Цілеспрямований вплив на цільову групу профілактики з метою зміни її ставлення до проблеми і подолання суб'єктивних факторів, властивих її представникам (уявлення, погляди, переконання, мотиви, інтереси, звички, стереотипи поведінки, ціннісні орієнтації), які призводять до проблеми – це ...
- а) профілактична іннервація;  
б) профілактична ідентифікація;  
в) профілактична ізоляція;  
г) профілактична інтервенція;
15. Державні програми і проекти з попередження негативних явищ у дитячому і молодіжному середовищах – це напрямок профілактичної роботи на ...
- а) макрорівні;  
б) мезорівні;  
в) макрорівні;

г) мегарівні;

16. Етап, що має визначити стан і тенденції розвитку об'єкта прогнозування і відповіді на запитання: яким є бажаний рівень задоволення конкретних суспільних потреб, досягнення яких пов'язано з розвитком об'єкта прогнозування називається ...

а) аналітичний;

б) дослідний;

в) програмний;

г) організаційний;

17. Кадрові, матеріально-технічні фінансові ресурси, необхідні для реалізації кожного з можливих варіантів; комплекс організаційно-технічних заходів, які забезпечують отримання певних результатів у досягненні того чи іншого варіанта; визначення найбільш раціональних з них – це ... етап.

а) аналітичний;

б) дослідний;

в) програмний;

г) організаційний;

18. Етап методики прогнозування, який включає збір даних, які впливають на розвиток об'єкта: рішення, нові документи, безпосередні події, при цьому враховуються процеси у суміжних сферах називають ...

а) попередньо прогнозна орієнтація;

б) прогнозний фон;

в) пошукова модель;

г) пошуковий прогноз;

19. Побудова математичної моделі з метою навчання і верифікації рішень як результатів прогнозного дослідження – це

а) казуальне моделювання;

б) імітування;

в) історична аналогія;

г) гра;

20. Встановлення причинно-наслідкових зв'язків відомих фактів – це..

а) казуальне моделювання;

б) імітування;

в) історична аналогія;

г) гра;

21. У якому функціональному секторі є література з описом професій (спеціальностей); довідкові матеріали про навчальні заклади і перелік професій, за якими організовує роботу центр зайнятості, а також «паспорти» організацій, що висвітлюють історію підприємства, його виробничу діяльність, наявність соціально-побутової сфери?

а) у диспетчерсько-консультаційному;

б) у профінформаційному;

в) у реєстраційно-приймному;

г) у взаємодії з роботодавцями;

22. Діяльність громадян, що пов'язана із задоволенням особистих та суспільних потреб, результатом чого є прибуток у грошовій або іншій формі – це...

а) зайнятість;

б) дозвілля;

в) волонтерство;

г) відпочинок;

23. Держава гарантує надання роботи за фахом молодим спеціалістам – випускникам державних навчальних закладів держави, раніше замовлених підприємствами, установами, організаціями на період не менше ... років.

а) двох;

- б) трьох;
- в) чотирьох;
- г) п'яти;

24. У якому секторі проводяться співбесіди при реєстрації клієнтів, а також при їх повторному відвідуванні центрів зайнятості?

- а) у диспетчерсько-консультаційному;
- б) у профінформаційному;
- в) у реєстраційно-приймальному;
- г) у секторі взаємодії з роботодавцями;

25. Робота, що спрямована на відновлення морального, психічного та фізичного стану дітей і молоді, їх соціальних функцій, приведення індивідуальної чи колективної поведінки у відповідність до загальноновизнаних суспільних правил і норм – це...

- а) соціальна реабілітація;
- б) соціальне обслуговування;
- в) соціальне інспектування;
- г) соціальний супровід;

26. Передбачає здійснення службами у справах неповнолітніх, центрами соціальних служб для молоді системного обліку та догляду дітей і молоді, які опинилися в складних життєвих ситуаціях; систематичних і комплексних заходів, спрямованих на подолання життєвих труднощів, збереження та підвищення соціального статусу дітей та молоді.

- а) соціальна реабілітація;
- б) соціальне обслуговування;
- в) соціальне інспектування;
- г) соціальний супровід;

27. Система заходів, спрямованих на здійснення нагляду, аналізу, експертизи, контролю за здійсненням соціальних програм, проектів, умовами життєдіяльності, моральним, психічним та фізичним станом дітей та молоді, забезпечення захисту їхніх прав, свобод та законних інтересів – це...

- а) соціальна реабілітація;
- б) соціальна профілактика;
- в) соціальне інспектування;
- г) соціальний супровід;

28. Робота, спрямована на задоволення потреб, що виникають у процесі життєдіяльності, що забезпечує гармонійний та різнобічний розвиток дітей та молоді шляхом надання соціальної допомоги і різноманітних соціальних послуг.

- а) соціальна реабілітація;
- б) соціальне обслуговування;
- в) соціальне інспектування;
- г) соціальний супровід;

29. Пропагандистські заходи до міжнародних свят, Всесвітніх днів без тютюну (програма Всесвітньої організації охорони здоров'я) – це вид, або форма...

- а) соціальна реабілітація;
- б) соціальне обслуговування;
- в) соціальне інспектування;
- г) соціальний супровід;

30. Напрямок роботи спеціалістів, що характеризується більш довготривалими і стійкими взаємовідносинами спеціалістів у команді, більш високим рівнем професійного взаєморозуміння й узгодженості роботи – це ... модель командної роботи.

- а) мультидисциплінарна;
- б) міждисциплінарна;
- в) транс дисциплінарна;
- г) дисциплінарна.

## Методичні поради з написання реферату

Виконання реферативної роботи та її публічний захист – це рівень сформованих знань і аналітичних навичок. За темою кожного модуля студенти мають підготувати реферат, заздалегідь узгоджуючи тему з викладачем і одногрупниками.

У рефераті повинні бути відображені актуальні результати досліджень, що проведені провідними вченими.

Реферат здається в друкованому вигляді на аркушах формату А-4.

Обсяг реферату не менше 10 сторінок, максимальний обсяг – 20 сторінок.

Оформлення списку літератури – в алфавітному порядку.

Реферат (від лат. *Referre* – доповідати, повідомляти) – стислий виклад суті будь-якого питання (теми) на основі декількох книг, монографій або інших першоджерел.

При написанні реферату студенти набувають навиків наукового викладу матеріалу і вміння узагальнювати факти і робити на їх основі теоретичні і практичні висновки. В подальшому ці навички та вміння знадобляться студентам при написанні курсових і дипломних робіт.

Реферат повинен містити основні фактичні відомості та висновки з даного питання (реферат відповідає на питання: що міститься в даних публікаціях).

Слід пам'ятати, що реферат – це не механічний переказ роботи, а виклад її суттєвості.

Роботу над рефератом можна умовно поділити на три етапи:

1. Підготовчий етап, що включає вивчення предмета дослідження на практичних заняттях і у самостійній роботі;

2. Виклад результатів вивчення у вигляді зв'язного тексту;

3. Захист реферату – це усне повідомлення за темою реферату у формі доповіді та відповідей на запитання аудиторії.

Обравши тему реферату і вивчивши літературу, необхідно сформулювати мету роботи і скласти план реферату.

Мета – це усвідомлюваний образ передбачуваного результату.

Можна запропонувати два варіанти формулювання мети:

Перший варіант - це формулювання мети за допомогою дієслів:

досліджувати, вивчити, проаналізувати, систематизувати, висвітлити, зложити (уявлення, відомості), створити, розглянути, узагальнити тощо.

Узагальнити – зробивши висновок, висловити основні результати в загальному положенні, надати загальне значення чому-небудь.

*викласти*

1) описати, передати усно або письмово;

2) коротко переказати зміст чого-небудь.

*вивчити*

1) осягнути, засвоїти в процесі навчання;

2) науково досліджувати, пізнати;

3) уважно спостерігаючи, ознайомитися, зрозуміти.

Систематизувати – привести в систему, тобто в певний порядок у розташуванні і зв'язку дій.

Другий варіант це формулювання мети за допомогою питань.

Далі мета розбивається на завдання – сходинки.

Завершений реферат повинен мати наступну структуру: титульна сторінка, план, вступ, основну частину (виклад основного змісту теми), практичні рекомендації, висновки, список використаної літератури.

Зміст (зміст, план) – це логічна основа роботи, що дозволить правильно визначити її структуру та зміст.

План має наступну структуру: введення, розділ 1 (теоретично), розділ 2 (практична), висновки, список літератури. Слід пам'ятати про те, що обсяг параграфа не може бути менше 3-4 сторінок.

Вступ. У цій частині роботи необхідно, перш за все, аргументовано показати актуальність теми. Можна і потрібно зв'язати тему реферату з сучасністю, з проблемами теорії і практики соціальної роботи.

Потім описується ступінь розробленості теми, тобто в яких наукових і навчально-методичних роботах розглядається проблема і що зроблено в даній області попередниками. Крім того, необхідно сформулювати основну мету і завдання, що ставляться в рефераті. Обсяг вступу – 1,5-2 сторінки.

Основна частина. Даний розділ роботи має власну структуру, що може складатися з 2-3 параграфів. У цій частині роботи більшу увагу має бути приділено теоретичному аналізу теми.

У наступних параграфах аналіз повинен вестися у практичній площині. Іншими словами, теоретичні положення повинні стати обґрунтуванням для:

- 1) вже наявних в літературі і періодиці, пов'язаних з проблематикою реферату;
- 2) практичних рекомендацій, самостійно розроблених автором реферату.

У тексті – обов'язкові посторінкові посилання на першоджерела. У тому випадку якщо цитується або використовується чия-небудь неординарна думка, ідея, висновки або наводиться будь-який цифровий матеріал, таблиця, студент зобов'язаний зробити посилання.

Висновки мають роздуми, які автор сформулював на основі проведеного аналізу. Основний акцент повинен бути зроблений на практичну значимість отриманих результатів. Обсяг висновків становить 1,5-2 сторінки.

Реферат будь-якого рівня складності обов'язково супроводжується списком використаної літератури (за алфавітом із зазначенням вихідних даних використаних книг).

- не рекомендується вести розповідь від першої особи однини (такі твердження краще висловлювати в безособовій формі) - замість «я хочу відзначити» слід писати «хотілося б відзначити»;
- при згадці в тексті прізвищ – обов'язково ставити ініціали перед прізвищем: «Л. Ф. Бурлачук»;
- кожний розділ починається з нової сторінки.

Слід пам'ятати, що існує група слів, які використовуються для перерахування тем (питань, проблем): по-перше, по-друге, по-третє, по-четверте, по-п'яте, далі, потім, після цього, крім того, нарешті, в останній частині роботи тощо.

*Слід уникати вживання таких слів: все, завжди, ніхто, ніколи тощо.*

При написанні і оформленні реферату слід уникати типових змістовних помилок, наприклад, таких, як дослівне переписування книг, статей, запозичення рефератів з мережі Інтернет тощо.

*Особливе значення має оформлення реферату.*

Робота виконується на одній стороні аркуша стандартного формату А 4.

По обидва боки сторінки – поля, розміром 35 мм. зліва і 15 мм. з правого боку, рекомендується шрифт 14 у текстовому редакторі Word (Будь-яка версія), інтервал – 1,5.

Всі сторінки реферату повинні бути пронумеровані, на титульному аркуші номер не ставиться.

Правильне оформлення реферату передбачає наявність на титульному аркуші наступних реквізитів: назва вузу, інституту, факультету, кафедри, прізвища та ініціалів студента, вчений ступінь і звання наукового керівника, найменування теми і код групи.

Навчально-методичне видання

**Л. Є. Єрьоміна**

**Практикум з соціальної роботи**

**(Частина I)**

Навчальний посібник

Підписано до друку 10.07.2017 р. Формат 60x84/16. Папір офсетний.

Друк цифровий. Гарнітура Times New Roman.

Ум. друк. акр. 8,32. Тираж 300 примірників. Замовлення № 2103.

Видано та надруковано ФО-П Однорог Т.В.

72313, м. Мелітополь, вул. Героїв Сталінграду, 3а, тел. (067) 61 20 700

Свідоцтво про внесення суб'єкта видавничої справи до  
Державного реєстру видавців, виробників і розповсюджувачів видавничої  
продукції від 29.01.2013 р. серія ДК № 4477