

## РОЛІ ТА ФУНКЦІЇ СОЦІАЛЬНИХ ПРАЦІВНИКІВ

Володимир Сидоров

Донецький державний університет

- Класифікації ролей соціального працівника.
- Мета і зміст діяльності в межах кожної з ролей, яку можуть виконувати соціальні працівники.
- Виробничі функції, властиві соціальним працівникам відповідно до їх ролей.
- Класи функцій: базисні та спеціальні.
- Типології потреб і проблеми клієнтів.
- Концептуальні підходи, які застосовуються при втручанні соціальними працівниками, їхні цілі та завдання.

*Діяльність соціальних працівників передбачає широкий перелік сервісних послуг, які надаються клієнтам для їхнього інформування, консультування, обслуговування, стимулювання тощо.*

### РОЛІ

Надаючи певну послугу, соціальний працівник може одночасно виконувати одну або декілька ролей. У численних статтях Енциклопедії соціальної роботи — настільної книги соціальних працівників США — виділяється, згідно з різними авторськими поглядами, від п'яти до двадцяти ролей [73]. Порівняльний аналіз точок зору північноамериканських та європейських колег показує, що рольові репертуари соціальних працівників обох сторін — Європи (Австрія, Велика Британія, Німеччина, Росія, Франція, Швейцарія, Швеція та ін.) і Північної Америки (Канада, США) — багато в чому конгруентні.

Деякі фахівці розглядають роль як "культурно-детерміновану модель поведінки, встановлену для особи, яка займає особливе місце у суспільстві"[46].

Рольові репертуари як зарубіжних, так і вітчизняних соціальних працівників можуть бути об'єднані у шість груп: **практичних, посередницьких, керівних, дослідницьких, сервісних та латентних ролей.**

#### Група практичних ролей

Група практичних ролей соціального працівника є стрижнем всього його рольового репертуару, першоосновою якого, як відомо, були благодійники і філантропи ХІХ сторіччя. Вони надавали посильну допомогу бідним, знедоленим, хворим; здійснювали добрі

Таблиця 1

Група практичних ролей	вчитель соціальних умінь консультант/консультант-клініцист агент з питань соціальних змін аніматор соціальний менеджер помічник клієнта вуличний працівник
Група посередницьких ролей	брокер соціальних послуг керуючий справами клієнта захисник прав та інтересів клієнта
Група керівних ролей	керівник робочого навантаження лідер команди керівник персоналу адміністратор
Група дослідницьких ролей	експерт аналітик дослідник
Група сервісних ролей	викладач керівник польової практики супервізор
Група латентних ролей	захисник панівного порядку підривач державного устрою брокер у сірих тонах цап-відбувайло донор потенційний гнобитель всезнайко

справи і вчинки щодо безробітних (надаючи роботу), дітей-сиріт, перестарілих (здійснюючи патронаж, догляд), правопорушників (допомагаючи виправити поведінку) тощо.

Головне ж наповнення практичної частини рольового репертуару сучасного соціального працівника відбулося у 30—70-х роках ХХ сторіччя і пов'язане з розширенням концептуальної бази професії, поглибленням спеціалізації її носіїв, зростанням соціальної активності людей. У зв'язку із соціально-економічними змінами, які перманентно відбуваються у світі, процес формування практичних ролей соціального працівника відбувається і досі. Підтвердження такої тези бачимо, наприклад, у появі та утвердженні позицій у цілій низці європейських та азійських країн, а також в Україні так званого **вуличного [соціального] працівника**.

## УЧИТЕЛЬ СОЦІАЛЬНИХ УМІНЬ

**Мета:** Навчання клієнтів мистецтва ефективної взаємодії з соціальним оточенням.

**Зміст діяльності.** Діяльність соціального працівника в даному рольовому втіленні досить різноманітна, що обумовлено широким спектром так званих *соціальних умінь*. Це можуть бути, наприклад, уміння, пов'язані з самообслуговуванням людей з фізичними або психічними вадами (особиста гігієна і догляд, користування транспортом); спеціальні уміння (керування сімейним бюджетом, батьківські уміння); комунікативні уміння, які проявляються відповідно до обставин, що склалися — на роботі, вдома, в громадських місцях; уміння, спрямовані на розв'язання чи запобігання кризових ситуацій або сприяння ухваленню важливих рішень, чи уміння, які дозволяють надавати необхідну

У більшості випадків процес навчання клієнтів зачіпає кожен з основних сфер відносин особистості: пізнавальну, емоційну, поведінкову. Значна частина діяльності соціального працівника у ролі вчителя соціальних умінь полягає у забезпеченні клієнтів необхідною інформацією у придатній для них формі, наданні багатоваріантних порад і пропозицій, у практичному навчанні альтернативним моделям дій.

само- чи непрофесійну взаємодопомогу, тощо. До числа соціальних можна віднести також і *адаптивні уміння*, що орієнтовані на пристосування індивіда до мінливих соціальних умов. Зазвичай адаптивні уміння пов'язані з такими змінами у житті людей, як зміна/втрата роботи, втрата близьких, зміна соціального оточення (наприклад, перехід дитини до іншої школи, переїзд сім'ї на нове місце проживання тощо). У спеціальній літературі вказані зміни одержали назву кризових або стресових ситуацій [39, 17].

Величезне значення надається превентивному (профілактичному) характеру навчання соціальним умінням. Прикладами такого роду можуть бути курс лекцій для тих, хто укладає шлюб, з питань планування сім'ї або груповий тренінг їхньої батьківської ефективності [18]; навчання учнів шкіл ненасильницьким способом розв'язувати конфлікти, які у них виникають [12].

## КОНСУЛЬТАНТ/КОНСУЛЬТАНТ-КЛІНЦИСТ

**Мета:** Використання інформації, спеціальних знань для надання допомоги людям у розв'язанні їхніх життєвих проблем, а також організаціям, установам під час розробки і реалізації програм соціального обслуговування населення.

**Зміст діяльності.** Подвійне визначення мети викликане тим, що в практичній соціальній роботі розрізняють два типи консультування:

взаємодія з клієнтами в конкретних випадках (**конкретне консультування**) або сприяння соціальним агентствам у налагоджуванні роботи (**програмне консультування**).

**Конкретне консультування** клієнтів, будь то окремих індивідів, сім'я, група чи громада, може бути проведене з проблем їхнього соціального функціонування, особистісного росту тощо (труднощі у спілкуванні, девіантна поведінка, самотність, агресивність, життєві кризи та їхні наслідки). Разом з тим у багатьох практичних моделях соціальної роботи консультанта сприймають як каталізатор, що стимулює клієнта до самостійних дій у формулюванні проблем, які постали перед ним, здійснення вибору можливих варіантів їх розв'язання, оцінки наслідків різноманітних альтернатив.

У британській парадигмі роль консультанта, який займається конкретними проблемами клієнтів, вважається однією з найважливіших і досить складних для соціального працівника. Так, **Джеремі Волкеру [14]** консультування уявляється “оазою порядку, спокою і терапевтичних надій, яка приваблює, але часто виявляється міражем”.

Для того, аби уникнути розчарувань, пов'язаних з можливим перебігом подій, **Джеремі Волкер [14]** радить соціальним працівникам дотримуватися **золотих правил** консультування, які говорять:

- про необхідність послідовного формування у клієнта згоди, довіри до консультанта;
- про врахування консультантом реальної небезпеки перетворення терапії у свою протилежність — тиранію;
- про обов'язкову профілактику гіперболізування корисності консультації (“користь завжди перебільшена”);
- про беззастережну нейтральність щодо клієнта та його проблем;
- про першочерговість достатнього накопичення інформації, яка стосується окремих людських негараздів, перш ніж вона буде усвідомлена і вироблені робочі гіпотези (“спочатку — накопичення, потім — розуміння”).

**Програмне консультування** північноамериканськими дослідниками визначається як двосторонній процес розв'язання проблеми, під час якого консультант допомагає установі, організації проаналізувати і покращити діяльність щодо надання клієнтам необхідних соціальних послуг. Наприклад, соціальний працівник-консультант, обговорюючи з персоналом денного дитячого центру проблему взаємодії з батьками, основну увагу приділив необхідним змінам, які б спонукали батьків грати конструктивнішу роль у справах центру.

Інший вид програмної консультації потребує зосередження уваги на організаційних питаннях, проблемах адміністративного характеру, труднощах у стосунках між співробітниками чи несприятливому соціально-емоційному кліматі в цілому.

На практиці нерідко зустрічається і третій тип консультації, який є синтезом конкретного і програмного консультування.

Наголошуємо, що у численних зарубіжних джерелах соціальних працівників, які здійснюють конкретне консультування, називають **консультантами-клініцистами**, щоб відрізнити їх від тих, хто займається програмним консультуванням.

### **АГЕНТ З ПИТАНЬ СОЦІАЛЬНИХ ЗМІН**

**Мета:** Сприяння здійсненню *соціальних змін*<sup>1</sup> у тих сферах або територіальних зонах, де можуть бути розв'язані соціальні проблеми, покращена якість життя.

**Зміст діяльності.** Реалізуючи роль агента (від лат. *agens*, род. від. *agentis* — діючий), соціальний працівник виступає одночасно у двох іпостасях, а саме:

- як особа, що діє за дорученням конкретних громадських чи державних структур (в т. ч. агентств сервісних послуг; органів самоврядування чи муніципальної влади; недержавних організацій; територіальних громад і т. п.) — стосовно клієнтів;
- як уповноважений представник своїх клієнтів — перед вищевказаними структурами, а також — засобами масової інформації, законодавчими і виконавчими органами, судами, фізичними особами (спонсорами, лоббістами, впливовими людьми тощо).

Вважається, що соціальний працівник виконує роль агента у питанні соціальних змін, якщо він:

— з'ясовує соціальні проблеми, конкретні потреби людей, класифікує відповідні факти, точно оцінюючи їхню природу, значення і причинно-наслідкові зв'язки.

Північноамериканські спеціалісти до числа найбільш злободених соціальних проблем долучають безробіття; бездомність; злидні та голод; нарко- і токсикоманію, алкоголізм; насильство; недоступність освітніх, медичних, культурних програм тощо. Наприклад, причини такої соціальної проблеми як зростання рівня девіантності серед підлітків, можуть полягати не лише в самих молодих людях. Може, важливіші зовнішні (соціальні) умови — бідність батьків (осіб, які їх замінюють), негативне ставлення до підлітків їхнього соціального оточення, брак необхідної матеріальної бази для конструктивного проведення часу тощо.

— надає підтримку діючим суб'єктам соціальних змін, мобілізуючи і координуючи їхні зусилля; за необхідності — сам ініціює соціальні зміни у різних громадських і державних структурах.

Суб'єктами соціальних змін ми називаємо окремих індивідів, групи людей, організації, які беруть участь у підготовці та/або здійснен-

<sup>1</sup> Поняття “соціальні зміни” ми трактуємо за Нейлом Смельзером: “Соціальна зміна є зміна способу організації суспільства”. — Смельзер Н. Соціологія. — М., 1994. — С. 611.

ні соціальних змін. Наприклад, це можуть бути *волонтери, групи самодопомоги, добровільні організації* (об'єднання родичів і вчителів, спілки сусідів, етнічні товариства, коаліції інвалідів), державні і недержавні центри обслуговування різноманітних категорій клієнтів (піддітків, осіб похилого віку, жінок та ін.).

Іноді про соціального працівника, який приводить у рух, запускає, енергетизує, організовує дії суб'єктів соціальних змін кажуть, що він виконує роль **мобілізатора** [59]. Втім, з цього приводу існує й інша, сказати б, альтернативна точка зору соціальних працівників — прихильників принципу *імпауермента* (від англ. empowerment — активізація, насаження, вповноваження). У наведених вище випадках вони визначають свою роль не більше, ніж **помічника, фасилітатора** [30] (від англ. facilitate — полегшувати), оскільки **метою соціальної роботи в їхній парадигмі є делегування клієнтам повноважень і влади господарів свого життя** через набуття впевненості у власних силах, розвиток здатності відстоювати свої права, оволодіння технологіями самостійного визначення та розв'язання наявних проблем, пошуку і використання особистісних і соціальних ресурсів.

— сприяє створенню нових і розвитку наявних *ресурсів*, включно з удосконаленням їх планування та оптимізацією розподілу.

**Е. Хартман** взагалі визначає соціальну роботу як “використання ресурсів в інтересах змін” [54]. Разом з тим, він та інші дослідники до ресурсів відносять все, що може бути залучене і використане для задоволення певних потреб, розв'язання проблем конкретних клієнтів.

Як приклади діяльності соціального працівника в рамках характеризованого напрямку фігурують такі: створення нових територіальних центрів, заснування груп самодопомоги; забезпечення клієнтів додатковими пільгами, інформацією, коштами; перерозподіл наявних ресурсів серед тих, хто їх потребує. З огляду на останню обставину **Макс Сипорин** акцентує на важливості виконання соціальним працівником ролі “миротворця” [54].

У США існують різні типології ресурсів; їх розглядають з точки зору природи, джерел та корисності. Вони можуть бути внутрішніми та зовнішніми щодо клієнтів; офіційними та неофіційними; реальними чи потенційними (прихованими); різною мірою керованими для досягнення цілей соціальної роботи.

## **АНІМАТОР/ОРГАНІЗАТОР КУЛЬТУРНОГО ДОЗВІЛЛЯ**

**Мета:** Реалізація і розвиток потенціалу різнобічних людських можливостей у сфері вільного часу.

**Зміст діяльності.** За свідченням швейцарського вченого **Герберта Аммана** [2], поява даної ролі у репертуарі західноєвропейського соціального працівника вперше відбулася у повоєнній Франції.

У сучасній європейській анімаційній практиці виділяють дві головні течії: соціо-освітню, що спирається на освітній потенціал дозвілля, і соціо-культурну, яка орієнтується на створення умов для розвитку здатності індивідів та груп активно брати участь і керувати соціальною та політичною

реальністю, в якій вони живуть. Таким чином, сфера інтересів анімації поширюється на досить осяжний життєвий контекст, який містить і освітні, й культурні, і соціальні, і політичні аспекти:

*Анімація* є формою соціальної практики, спрямованої на усвідомлення і розкриття прихованого та дрімаючого потенціалу індивідів, малих груп та співтовариств [28].

*Анімація* визначається як свідомо діяльність, спрямована на розвиток і зміни соціального спілкування людей, громадських структур та удосконалення умов для повнішої реалізації потенціалу різноманітних людських можливостей [2].

Аніматор може працювати в суто культурно-дозвільних установах (анімація у вузькому значенні) — молодіжних клубах чи будинках, дитячо-юнацьких закладах, громадських центрах, парках для відпочинку, музеях, соціально-культурних комплексах; або ж у культурно-дозвільних програмах, які здійснюються в різних галузях громадської діяльності (анімація у широкому розумінні) — туризмі, спорті, охороні здоров'я, освіті, політиці.

Аналіз засвідчує, що пріоритетними напрямками практики соціального працівника-аніматора є такі:

- розробка і здійснення різних соціо-культурних, соціо-освітніх проектів і програм;
- створення можливостей для спільних розваг людей;
- навчання практичних навичок клієнтів або їх удосконалення у галузі дозвілля;
- надання потрібної інформаційно-консультативної допомоги.

Слід погодитися з висновками **Вальтера Лоренца** про те, що анімація звертає увагу громадськості на соціальні проблеми та індивідуальні негаразди переважно через призму освітніх можливостей для зацікавлених у їх розв'язанні, віддаючи перевагу “спокійним” сферам

Аніматор — спеціаліст у галузі культурного дозвілля, спрямований на поживлення всього соціального життя (від лат. *animatio* — оживляти); особливої актуальності його діяльність набула у зв'язку із збільшенням у трудящих вільного часу з наступним виникненням соціології дозвілля як масового феномена.

соціальної активності, залишаючи іншим спеціалістам менш творчу, орієнтовану на кризове втручання, роботу [28].

### **СОЦІАЛЬНИЙ МЕНЕДЖЕР**

**Мета:** Розкриття та повна реалізація творчого потенціалу кожного співробітника і трудового колективу в цілому.

**Зміст діяльності.** Соціальний працівник у цій ролі існує як у північноамериканській, так і в європейській практиці. Але саме сучасний австро-германський [52; 68] досвід соціальної роботи на підприємствах і фірмах дозволяє віднести цю роль до групи практичних ролей, оскільки соціальний менеджер в американському прочитанні — професіонал переважно керівного плану (від англ. manager — керуючий).

Західноєвропейський соціальний працівник у характеризованій ролі:

- розробляє і реалізує програми залучення нових робітників та їхньої адаптації до виробництва та колективу;
- надає всебічну підтримку молодим спеціалістам;
- навчає співробітників соціальним технологіям, пов'язаним із особистісним зростанням, компетентною груповою взаємодією, формуванням основ стратегічного мислення, планування і дії;
- здійснює практичну допомогу у професійному і соціальному самовизначенні, самоосвіті, саморозвитку.

Рольовими діями соціального працівника є, наприклад, консультування членів трудового колективу, які потрапили у скрутне становище в зв'язку із загрозою втрати робочого місця; консультування осіб, які приймають рішення в галузі кадрової політики; навчання керівників середньої ланки (майстер, інспектор) вмінню визначати і правильно формулювати потреби підлеглих, пов'язаних з виробничим процесом; розробка і контроль за реалізацією спеціалізованих соціальних програм, які стосуються жінок, етнічних меншин, інвалідів, молодих фахівців, пенсіонерів (гнучкий графік роботи, антидискримінаційна кадрова політика і т. п.); забезпечення співробітництва підприємств та фірм з громадськими організаціями, територіальними громадами, соціальними агенціями, благодійними фондами, установами охорони здоров'я, соціального забезпечення, освіти і культури; органами всіх гілок влади.

### **ПОМІЧНИК КЛІЄНТА**

**Мета:** Допомога в забезпеченні гідної якості життя людям, які внаслідок фізичної чи юридичної недієздатності не можуть самостійно задовольняти свої життєві та/або соціальні потреби.



**Зміст діяльності.** Роль помічника клієнта може здійснюватися соціальним працівником на двох рівнях: **на рівні громади** (за місцем проживання) і **резидентному** (інтернатному); у західних країнах існує стійка тенденція зниження питомої ваги останнього.

Контингент, який обслуговується соціальними працівниками у цій ролі — традиційний для світової практики і містить у собі дві основні групи: самотніх перестарілих людей та осіб з психічними чи розумовими вадами. Також традиційним є і базовий набір надання сервісних послуг, пов'язаних із комунально-побутовим, продовольчим та медичним обслуговуванням.

Так, вітчизняний соціальний працівник за специфікою своєї діяльності “виявляє самотніх непрацездатних громадян, які проживають у районі дій відділу (соціального забезпечення) і потребують надомного обслуговування. Доставляє додому обіди, продукти харчування, медикаменти, промислові та інші необхідні товари, здає і доставляє речі у пральню, хімчистку, взуття і предмети домашнього вжитку в ремонт, здійснює оплату комунальних та інших послуг. Здійснює індивідуальний догляд за ослабленими хворими, гігієнічне прибирання їхнього приміщення. Виконує вдома відповідно до призначення лікаря медичні процедури... Своєчасно інформує дільничного лікаря-терапевта про зміни стану здоров'я громадян, що обслуговуються. Організовує роботу з ремонту житлового приміщення та квартирно-го санітарно-технічного обладнання, обробки присадибних ділянок та збору врожаю, постачання палива. Бере участь в оформленні необхідних документів для встановлення опіки або піклування, а також для влаштування у будинки-інтернати, територіальні центри самотніх непрацездатних громадян. Виконує прохання, пов'язані з листуванням з рідними та друзями. Організовує поховання померлих самотніх пенсіонерів”[45].

Із наведеного тексту очевидно, що в умовах України характеризується роль не має на меті завдання, орієнтовані на досягнення особистісних та/чи соціальних змін, але розглядається як “своєрідні “милиці”, на які можна спертися” [13] людям, котрі не в змозі самостійно задовольняти свої найпростіші життєві потреби.

У далекому зарубіжжі палітра рольових дій соціального працівника багатша. У Великій Британії, США, Швеції [58] клієнтів забезпечують, окрім переліченого базового набору, транспортними послугами (прибуття до денного центру, навчальних закладів, на культурні заходи); послугами щодо надання роботи або включення до спеціальних програм громадської діяльності; послугами щодо спілкування, навчання, адаптації, зміни соціальної ролі (навчання самообслуговування і соціальних умінь, пристосування до нинішнього стану, допомога у набутті нових життєвих цілей); опікунськими (наприклад, управління майном клієнта від його імені) та представниць-

кими (представлення інтересів клієнта в різних організаціях, наприклад у суді) послугами.

Разом з тим, і в названих країнах, на думку багатьох дослідників, роль помічника (і всі її різновиди) реалізується у напруженому морально-етичному полі, оскільки соціальний працівник часто змушений приймати рішення замість клієнта, позбавляючи його, таким чином, відповідальності за самого себе, необхідну частину якої дуже важко встановити теоретично. Відзначається також, що в цілому позиція соціального працівника по відношенню до клієнта зумовлена складним, суперечливим сполученням станів допомоги, підтримки, захисту, контролю, взаємозалежності і характеризується як безумовно патерналістська. Особливо це відчутно у резидентних установах, де клієнти втрачають найменший контроль над найдрібнішими деталями свого життя. На матеріалі сотні будинків для перестарілих британські спеціалісти ілюструють, яка незначна увага приділяється соціальним потребам резидентів. Їх обслуговування “виконується переважно на рівні побутового і фізичного догляду... Резидент здебільшого сприймається як пасивний одержувач послуг, а не ж людина, що бере активну участь у подоланні власних труднощів” [71].

Варто відзначити, що помічник клієнта — без перебільшення — одна з головних ролей соціального працівника і, водночас, найнепрестижніша в його рольовому репертуарі.

### **Група посередницьких ролей**

Хоч як це дивно, ще 20—25 років тому про посередницьку складову соціальної роботи було відомо небагато. Наприклад, поява соціального працівника-посередника у США фактично відбулася на межі 60—70-х років і була викликана станом мережі сервісних послуг, яка вважалася “складною, уривчастою, заплутаною і некоординованою” [50].

Своєчасне, адекватне й координоване забезпечення сервісними послугами клієнтів — які зазвичай мають складні й численні проблеми, і не завжди здатні вирішувати їх самостійно, — за допомогою об’єднання зусиль багатьох фахівців та, можливо, різних соціальних агенцій і є суттю діяльності соціального працівника в ролі посередника.

### **БРОКЕР СОЦІАЛЬНИХ ПОСЛУГ**

**Мета:** Долучення клієнта до необхідних сервісних послуг.

**Зміст діяльності.** Узагальнюючи думки низки дослідників, можна відзначити їхню однаковість з приводу головних вимог до діяльності соціального працівника в ролі брокера (від англ. broker — посередник) соціальних послуг.

- Створення інформаційного банку даних про фактичні і потенційні можливості різноманітних соціальних агентств, включно з діючими соціальними програмами, обсягом послуг та ціновими тарифами, рівнем кваліфікації персоналу, довідковими даними про провідних спеціалістів, змінами у профілі та порядку роботи.

- Визначення спектру запитів клієнтів і надання їм допомоги у пошуку необхідних сервісних служб. Якщо соціальний працівник не може задовольнити запити клієнтів у своїй агенції, він шукає установи, які могли б це зробити. Згодом, разом з клієнтом, зважуються всі недоліки і переваги обраної установи, що дає клієнтам реальні аргументи для прийняття рішень — вдаватися чи ні по допомогу до даної соціальної агенції.

- Забезпечення першочергових контактів клієнтів з різними підрозділами системи надання соціальних послуг. Це можуть бути підрозділи як власної, так і інших агенцій, що надають послуги з матеріального постачання (грошми, одягом, їжею, житлом) або такі послуги, як консультації (інших соціальних працівників, терапевтів, психологів), соціальне навчання, включення у найрізноманітніші групи взаємодії клієнтів, реабілітаційні послуги.

**Ендрю Вейсман** порушує питання про низьку дієвість посередницьких послуг і пропонує кілька прийомів, які підвищують ефективність посередницької діяльності соціального працівника (виписка для клієнта даних про агенцію: адреса, телефони, режим роботи, розташування; дзвінок до обраної агенції або супровідний лист, у якому ясно описується мета звернення клієнта; забезпечення клієнтові супроводження до рекомендованої агенції — з числа його інформованих родичів чи друзів) [11].

## КЕРУЮЧИЙ СПРАВАМИ КЛІЄНТА

**Мета:** Комплексне забезпечення клієнта необхідними сервісними послугами.

**Зміст діяльності.** З огляду на відому нам спеціалізовану літературу, роль керуючого справами клієнта видається якісним розвитком брокера соціальних послуг. За такого підходу у схарактеризованій вище посередницькій діяльності брокера соціальних послуг з'являються вагомі доповнення, пов'язані з плануванням, координацією та контролем.

- **Планування** передбачає складання плану посередницьких послуг індивідуального для кожного клієнта. Наприклад, план може включати розклад контактів клієнта з різними соціальними агенціями, передбачати можливість розширення сфери наданих послуг, сполучати офіційні і неофіційні форми допомоги. *Відпові-*

*дальність за виконання запланованого покладається, передусім, на керуючого справами клієнта.*

- **Координація** полягає у створенні та підтримці ефективних зв'язків між клієнтом і системою соціальних послуг. Це досягається, наприклад, взаємoinформуванням всіх учасників процесу соціальних послуг про їх надання та ефективність впливу на стан клієнта; або за допомогою спільних візитів клієнта та його посередника до представників обслуговуючих програм; або шляхом організації та проведення консилиумів з проблем клієнта, в яких беруть участь причетні до справи професіонали, клієнти, члени їхніх сімей та інші зацікавлені особи.
- **Контроль** якості і своєчасності наданих клієнтові послуг є невід'ємною частиною рольових дій керуючого справами, особливо в тих випадках, коли клієнт обслуговується безліччю агенцій і професіоналів. Ефективними засобами контролю вважаються регулярні індивідуальні бесіди, телефонні контакти з клієнтами, членами їхніх сімей, обслуговуючим персоналом; відвідання клієнтів у момент надання їм послуг; залучення незалежних експертів; звернення по допомогу до компетентних органів тощо.
- Спеціалісти відзначають, що важливою складовою діяльності керуючого справами клієнта є надання ним безпосередніх послуг. Наприклад у веденні домашнього господарства; здійсненні покупок і доставці їх додому; підтримці, супроводі і передачі клієнта обслуговуючим агенціям. Можливі й інші послуги, схарактеризовані нами у групі практичних ролей соціального працівника, оскільки вважається, що *персонал, який розглядається лише як посередник, не зможе гарантувати клієнтові досягнення всіх цілей посередництва.*

## **ЗАХИСНИК ПРАВ ТА ІНТЕРЕСІВ КЛІЄНТА**

**Мета:** Відстоювання прав клієнта на одержання необхідних сервісних послуг.

**Зміст діяльності.** Відтоді, як роль захисника прав клієнта одержала легітимність — у США це відбулося в середині 60-х років, — її вважають найбільш дискусійною в репертуарі ролей соціального працівника. Парадоксально, але досить принципове питання про захист прав клієнта постало на порядку денному як реакція на їх незадовільне обслуговування самими сервісними агенціями, а не лише через зовнішні причини (агресивне середовище, недостатні ресурси, складні життєві обставини), як це прийнято вважати у пострадянському інформаційному просторі.

Одна з найвідоміших північноамериканських фахівців — **Бренда Мак Гоуен** захист прав клієнтів визначає як **“зацікавлене посередни-**

цтво від імені індивідуального клієнта або груп клієнтів під час відстоювання їхніх прав на одержання послуг, ресурсів, допомоги в одній чи декількох відповідних державних або інших установах” [29]. Рольові дії соціального працівника в цьому випадку можуть трактуватися як надання допомоги тим, хто потребує обґрунтування й одержання належної їм допомоги (у зв’язку з безробіттям, хворобою, бідністю тощо), як боротьба за реформи у законах та соціальних програмах, за розширену інтерпретацію діючих правил, норм, соціальних послуг і т. ін. В процесі правозахисної діяльності вже безпосередньо в судах [8] соціальні працівники можуть виступати в ролях: **позивача** (наприклад, заявляючи про нехтування батьківськими правами, погане поводження з дитиною і подаючи прохання про її розміщення у виховному закладі); **адвоката** (пояснюючи проблеми клієнта і захищаючи його права); **експерта-свідка** (даючи свідчення на рівні професійного судження відносно досліджуваної ситуації); **колеги судового персоналу** (під час збору матеріалів та нагляду; виступаючи як уповноважений судом посередник між батьками, які розлучаються, і допомагаючи уникнути тривалої та виснажливої суперечки щодо опікунських прав).

Проведене у США дослідження показало, що майже 90 % соціальних працівників за характером своєї діяльності так чи інакше беруть на себе захист прав та інтересів клієнтів; однак менш ніж 1 % назвали цей вид діяльності головним. Частіш за все права окремих клієнтів захищають професійні соціальні працівники, а захистом інтересів певних соціальних груп займаються здебільшого добровольці. В зв’язку з цим **Девід Брендон** [9] виділяє два види захисту клієнтів: *безпосередній*, в епіцентрі якого — конкретний клієнт, і *опосередкований*, коли підтримується колективна активність осіб із обмеженими можливостями щодо захисту своїх прав (це стосується, наприклад, товариств інвалідів, родичів осіб з порушеннями психіки, груп само-допомоги різної орієнтації).

Велика кількість практиків і теоретиків визначають захист прав клієнта як стратегію всієї соціальної роботи. Вагомою підтримкою їхньої позиції є документи Організації Об’єднаних Націй останніх десятиліть ХХ століття, де правозахисна сфера соціальної роботи трактується надзвичайно широко: “Права людини невіддільні від теорії, етичних принципів і практики соціальної роботи. Захист прав, які відповідають базовим потребам людини, відповідають справжньому змістові даного виду діяльності. Тому захист прав людини повинен бути невід’ємним компонентом соціальної роботи, не дивлячись на те, що в країнах з авторитарним режимом така активність може мати серйозні наслідки для самих соціальних працівників” [43]. Таким чином, сучасний соціальний працівник в очах світової громадськості виступає захисником прав людини.

Разом з тим, практично всі дослідники одноставно попереджають про надзвичайно серйозні дилеми і конфлікти, з якими зустрічаються залучені до правозахисної діяльності соціальні працівники:

- вони часто опиняються в напружених стосунках з керівництвом чи колегами по роботі;
- діючи від імені інших, вони часто проявляють патерналізм, тим самим обмежуючи можливості клієнтів відповідати самим за себе;
- врешті, вони лише пом'якшують потужний тиск економічних структур, ідеологічних форм і процесів, які утворюють соціальну реальність.

Нагальністю перелічених дилем і пояснюється наявність значної кількості опонентів правозахисних дій соціальних працівників, які вважають, що захист прав клієнта (а людини — тим більше!), принаймні, права на той чи інший соціальний захист не є частиною практичної соціальної роботи і його мусять виконувати інші служби (наприклад, юридичні) або незалежні спеціалізовані агенції, або комп'ютери (!), або самі клієнти [10].

### Група управлінських ролей

У сучасній традиції управління<sup>2</sup> у сфері сервісних послуг розглядається як найважливіший компонент соціальної роботи. Для того, щоб ще більше підсилити його значимість, деякі спеціалісти позначають управлінський процес терміном “макропрактика”, поєднуючи його з т. зв. “мікропрактикою” — безпосередньою взаємодією соціальних працівників і клієнтів. У літературі зустрічаються різноманітні класифікації управлінських ролей соціального працівника. Наприклад, Г. Мінцберг [\*\*] розглядає їх на трьох рівнях: *міжособистісному* (номінальний начальник, лідер, зв'язковий, представник); *інформаційному* (радник, розповсюджувач, оратор) і *на рівні прийняття рішень* (керівник, який залагоджує конфлікти, розподілювач ресурсів, посередник). Ми ж вважаємо за необхідне виділити у макропрактиці два рівні: *індивідуальний* (акцентований на управління діяльністю конкретного соціального працівника — роль керівника [власним] робочим навантаженням) та *організаційний* (який забезпечує управління всілякими агенціями соціальних послуг або їх структурними підрозділами — ролі лідера команди, керівника персоналу, адміністратора).

---

<sup>2</sup> Часто замість терміна управління вживається слово менеджмент (від англ. management — управління, завідування). Ми розглядаємо їх як тотожні поняття. Однак зауважимо, що деякі автори вирізняють управління і менеджмент, як складову частину управління. Інші ж, навпаки, менеджмент використовують як основне, а управління — як підлегле йому поняття.

## УПОРЯДНИК РОБОЧОГО НАВАНТАЖЕННЯ

**Мета:** Досягнення оптимальності у забезпеченні клієнта необхідними сервісними послугами.

**Зміст діяльності.** В практиці соціальної роботи є проблема оптимальності — збалансованості цілей, витрат і користі — у забезпеченні клієнтів сервісними послугами. Це викликане тим, що соціальні установи часто бувають перевантажені роботою, недокомплектовані кадрами, недостатньо забезпечені необхідними ресурсами. Тому природно, що **Розмарі Саррі** визначає управління соціальним забезпеченням як "...процес на основі дефіциту, під час якого встановлюється, коли, кому і чому надаються послуги" [51].

У цих складних умовах вагомим оптимізуючим фактором соціальної роботи виступає її професійний носій — соціальний працівник, спроможний до самокерованих дій/самоменеджменту.

Очевидно, що управління, керівництво власним робочим навантаженням/самоменеджмент властиві, різною мірою, діяльності кожного соціального працівника, більше того — будь-якій із реалізованих ним ролей. Разом з тим, автономізація ролі керівника робочого навантаження закономірна і важлива, оскільки з повагою підкреслює значимість людського професійного фактора у соціальній роботі.

Самоменеджмент у соціальній роботі — це комплекс взаємопов'язаних засобів і навичок, які дозволяють визначати пріоритети у наданні соціальних послуг, планувати і контролювати їхній обсяг і якість; ретельно продумувати і розподіляти необхідний робочий час; удосконалювати свій професійний рівень; здійснювати поза- і внутрішньоорганізаційну діяльність.

## ЛІДЕР КОМАНДИ

**Мета:** Забезпечення ефективної командної взаємодії, спрямованої на задоволення потреб клієнтів у соціальних послугах.

**Зміст діяльності.** Аналіз діяльності зарубіжних соціальних агенцій вказує на те, що багато із них структуровані у монодисциплінарні команди (наприклад, є команди, які спеціалізуються на допомозі дітям, охороні здоров'я, соціальному захисті тощо). Тим часом, у практиці соціальної роботи часто зустрічаються й мультидисциплінарні команди, орієнтовані на комплексне соціальне обслуговування клієнтів.

На думку багатьох зарубіжних та вітчизняних авторів, головними відмінними сферами діяльності лідера є такі: **створення умов для просторового і часового співперебування членів команди; визначення єдиних цілей і задач; розподіл роботи між членами команди, управління їхнім професійним розвитком; регулювання міжособистісних стосунків, які виникають під час функціонування команди.**

- **Вел Чепмен** вважає, що “команда існує, коли її члени працюють на прийнятному [професійному] рівні і виконують свої завдання”. Стверджуючи, що **розподіл роботи [у команді] — найголовніша частина “лідерського тягаря”**, вона закликає здійснювати цей процес максимально демократичним і “прозорим” шляхом. Наприклад, на щотижневих робочих зібраннях команди за активної участі всіх зацікавлених сторін [67].

У сучасних спеціалізованих джерелах команда визначається як група фахівців, об'єднаних однаковими цілями і задачами, які реалізуються в процесі спільної діяльності; її лідер (від англ. leader — ведучий, керівник) — як член команди, наділений повноваженнями щодо її формування, “організації спільної діяльності і регулювання стосунків” [25].

Вирівнювання робочих внесків членів команди — справа нелегка; цілком резонно відповідні лідерські дії порівнюються з діями **диригента** оркестру.

- Дослідження свідчать, що більшість практичних соціальних працівників відзначають, що згуртована команда — це найважливіша умова і для отримання особистого задоволення від роботи, і для ефективного надання клієнтам сервісних послуг. При цьому згуртованість команди вони сприймають як доцентрову силу, спрямовану на збереження команди, забезпечення її членам підтримки, впевненості і безпеки. Лідер команди сприймається ними як **каталізатор**, який надихає членів команди до згуртованості і сприяє реалізації відповідних процесів.

Проте об’єктивна реальність така, що через безліч причин (дефіцит ресурсів, невизначеність робочих ситуацій, розбіжності щодо цілей та шляхів їх досягнення, невідповідність у статусі та повноваженнях членів колективу) у діяльності команди часто-густо виникає **напруження**, яке проявляється у різних формах міжособистісних конфліктів — антипатії, агресивності, неприязні, конфронтації. Існують досить очевидні розбіжності відносно оцінки міжособистісних конфліктів у команді. Одні фахівці вважають, що ці конфлікти “створюють негативну динаміку, яка підриває і виснажує сили [22] команди. Інші навпаки — розглядають міжособистісні **конфлікти як ознаку життєздатності команди**.

Проте, обидві сторони одностайно вважають зниження напруження у команді і врегулювання міжособистісних конфліктів найважливішими ділянками лідерських функцій. Відзначається, що у цих випадках лідери команди виконують роль **конфліктолога/медіатора** (від англ. mediator — примирювач, посередник), застосовуючи стратегії, які привертають увагу до суперечливих питань, виявляють альтернативні точки зору, сприяють поглибленому аналізу проблем, прийняттю і виконанню новаторських рішень.



- Видається безумовно правильним твердження, що лідер команди є захисником її членів від несправедливих, необґрунтованих претензій з боку керівництва чи клієнтури сервісних агенцій. Узагальнюючи точки зору відомих британських дослідників на зазначені вище рольові дії, **Вел Чепмен** справедливо зазначає: “лідери команд займають вирішальну позицію в соціальних службах” [67].

## КЕРІВНИК ПЕРСОНАЛУ

**Мета:** Якісне кадрове забезпечення поліфункціональної діяльності соціальних установ.

**Зміст діяльності.** Російські спеціалісти **І. М. Лавриненко, І. С. Мещанкіна** визначають роль керівника персоналу як сприяння “професійному розвитку штатних членів агентства за допомогою освіти, контролю, консультування та керівництва персоналом” [49]. Гадаємо, що таке тлумачення мети істотно звужує сферу діяльності обговорюваної ролі, яка, відповідно до численних спеціалізованих джерел, містить у собі: **добір кваліфікованого і компетентного персоналу, розробку і регулярне уточнення посадових інструкцій, оцінку виконання роботи, турботу про фахове зростання кадрів, увагу до їхніх соціально-економічних та емоційних потреб.**

- Ефективний процес добору кадрів складається з налагодження зв'язків з іншими соціальними установами та навчальними закладами, які готують соціальних працівників; завчасного розміщення відповідної інформації у професійних журналах та бюлетнях; ретельне вивчення ділових якостей кандидатів за допомогою тестування, співбесіди, письмових або телефонних звернень до колишніх колег по службі, розгляду рекомендаційних листів. До речі, аналіз американської практики показує, що “з тестуванням пов'язано багато проблем, а тому агенції традиційно замінують його на співбесіду” [41].
- **Раймонд Гібсон** називає опис посадових обов'язків “ключовим моментом в управлінні персоналом” [15]. У численних літературних джерелах відзначаються три найважливіші компоненти, які необхідно враховувати *під час розробки або уточнення посадових інструкцій*:
  - 1) загальний опис обов'язків службовця, зазначення процедур контролю й осіб, перед якими йому доведеться звітувати;
  - 2) перелік обов'язків та особливі завдання, пов'язані з їх виконанням;
  - 3) вимоги до рівня знань, умінь та досвіду, необхідних для виконання роботи.
- Вирізняються *два способи оцінок виконання роботи* — **об'єктивний і суб'єктивний**. *Перший* зазвичай ґрунтується на розгляді досягнутих результатів та їхньої відповідності до існуючих фіксованих

нормативів чи стандартів. **Барбара Фрізен** у цьому випадку вживає вираз “*продуктивність персоналу*” [64], який містить, на її думку, чотири компоненти: *виробіток, ефективність, якість, корисність*.

*Суб’єктивна* оцінка виконання роботи полягає, наприклад, у порівняльному аналізі однакової роботи, виконаної різними соціальними працівниками; у визначенні рейтингу конкретного службовця.

На думку **Леонарда Шнейдермана**, повинен бути оцінений “кожний контакт з клієнтом... не тільки як можливість надати йому послуги, але й можливість відповідально підтвердити відповідність існуючих цілей і програм для кожної групи населення” [46]. Часто соціального працівника, який вдається до вищезазначених дій, називають **контролером, експертом**.

- Найчастіше роль керівника персоналу зосереджується на *турботі про професійне удосконалення* кадрових спеціалістів та їхніх добровільних помічників. Це знаходить своє відображення у визначенні потреби та орієнтування персоналу на підвищення кваліфікації; у плануванні та проведенні навчальних сесій всередині агенції та поза нею; в розробці та реалізації навчальних курсів, завдань та заходів. Таким чином, лише ця частина керування персоналом передбачає цілий букет ролей: **планувальника, посередника, вчителя, тренера, консультанта**.
- Важливим аспектом роботи керівника є увага до соціально-економічних та емоційних потреб працівників. У зв’язку з цим вже згадувана нами **Б. Фрізен** використовує вираз “задоволення персоналу від роботи”, що передбачає “позитивні оцінки п’яти моментів праці: характеру роботи, рівня зарплати, можливості кар’єри, ступеня контролю з боку керівництва та стосунків із колегами” [64].

*Виробіток* — це кількість наданих послуг.

*Ефективність* складається з двох елементів; перший — співвідношення між витраченими ресурсами (час, гроші) і виробітком (часто позначається як собівартість, наприклад, однієї консультації/однієї години допомоги вдома); другий елемент — співвідношення між вартістю послуг та їхнім результатом, наприклад, при наданні допомоги людині похилого віку, вибір, у якому будинку жити — у власному чи для перестарілих.

*Якість послуг* визначається відповідно до стандартів та вимог соціальної установи.

*Корисність послуг* залежить від досягнення кінцевих результатів, наприклад, від поліпшення функціонування сім’ї після надання їй допомоги або ж від скорочення повторних звернень клієнтів у відповідні сервісні агенції.

## АДМІНІСТРАТОР

**Мета:** Планування, здійснення і розвиток системи сервісних послуг, які надаються агенціями.

**Зміст діяльності.** У питаннях про рольові дії адміністратора (за іншими версіями — керівника) розбіжностей немає. В рамках окремої організації діяльність адміністратора трактується як керування процесами, які забезпечують:

- формулювання політичної лінії і представлення її у вигляді оперативних цілей;
- розробку і реалізацію соціальних програм, впровадження новітніх технологій;
- одержання фінансування та ресурсів;
- збереження або зміни організаційної структури, часового і змістовного режимів роботи;
- виконання представницьких функцій, зв'язків з громадськістю, співробітництво з усіма зацікавленими організаціями.

На практиці часто трапляється, що зазначені процеси містять також керівництво і контроль. Очевидно, що в такому разі адміністратор поєднує дві ролі: власне адміністратора та керівника персоналу.

Численні спеціалісти неодноразово підкреслюють політичний характер управління в соціальній сфері і наполегливо висувають у розряд першочергових завдань адміністратора *формулювання політичної лінії* керованої ним сервісної агенції. **Феліс Перлмуттер** визначає політичну лінію “як наміри програмового характеру” [42], які розробляються на підставі суспільних цінностей, ідеологічних і теоретичних уявлень про потреби людей, відповідних законодавчих актів. Тут-таки визначається спектр людських проблем і потреб, що перебувають у сфері юридичних прерогатив соціальної організації, а також найдоцільніші способи досягнення результатів (наприклад, по черговість реалізацій програм, пошуки і розміщення ресурсів, перегляд видів пропонованих послуг, створення позавідомчих коаліцій і т. ін.) **Томас Холланд і Марсія Петчерс** уточнюють, що цілі, які представляють політичну лінію агенції, поділяються на два типи: *транзитивні (перехідні) та рефлексивні*.

**Транзитивні цілі організації звичайно складають основний зміст існування організації і передбачають вплив програм чи послуг на зовнішнє середовище, інакше кажучи, зміни або збереження певної соціальної ситуації. Рефлексивні цілі забезпечують виживання організації.**

Так, перехідна мета мікрорайонного дитячого клубу може полягати у скороченні підліткової злочинності за рахунок створення умов для повноцінного відпочинку. А для підтримання власного існування клубові необхідно мати рефлексивну мету, яка полягає у вишукуванні фінансових засобів та інших ресурсів. Для ефективного фун-

кціонування клубу необхідно підтримувати динамічну рівновагу між цими цілями, хоча оцінювати його будуть передусім у зв'язку з транзитивними цілями. Якщо ж на перший план виходять рефлексивні цілі, то такий стан справ вважається ненормальним [66].

Вельми важливою ділянкою роботи адміністратора є забезпечення агенції фінансовими та іншими ресурсами: “Якщо немає фінансування, немає і соціальних послуг” [72]. Серед джерел фінансування системи сервісних послуг у США називають: уряд; внески; збори і плата за послуги, федеральні надходження; надходження від приватних осіб; доход від пожертв та інвестиційних коштів; внески корпорацій, фондів тощо. Найзначнішим джерелом надходжень як для державних, так і для недержавних організацій, є уряд (40—70 % загальних надходжень), а також доход від власної діяльності (до 30 %).

Саме від адміністратора вимагається інтенсивний пошук коштів і ресурсів такими способами, як *контрактна плата за послуги; представлення рахунків третій стороні; розробка пропозицій для уряду щодо субсидій; організація кампаній для залучення спонсорських коштів; генерування, конструювання і реалізація заходів щодо мобілізації та координації ресурсів*. Розглядаючи, наприклад, організаційно-технологічні аспекти мобілізації та координації ресурсів, Аллісон Мердак [31] зазначає, що передусім “проблема наптовхується на міжособистісні стосунки”. Він же наводить дефініції вказаних процедур і стисло характеризує основні прийоми та методи їх здійснення:

*Мобілізація ресурсів* — виявлення потенційних внутрішніх ресурсів клієнтів, не використаних належним чином, а також пошуки та залучення зовнішніх ресурсів, якими клієнти ще не скористалися.

*Основні прийоми:* з'ясування обстановки, вміння зацікавити, розробка стратегії, пошук союзників, збереження набраного темпу.

*Координація ресурсів* — управлінський процес, в результаті якого індивідуальні цілі і дії узгоджуються в інтересах розв'язання спільно визначеної задачі.

*Основні методи:* укладання угод, переконання, формування коаліцій, здійснення впливу.

Соціального працівника у цій ролі іноді називають також *диригентом* послуг.

Займаючись розвитком організації, адміністраторові слід чітко бачити, розуміти і враховувати її історичну “ретро- і перспективу”, що дозволить йому діяти оперативніше і адекватно подіям, що відбуваються.

Група авторів, обговорюючи проблему нових технологій у соціальних послугах, наполягає на тому, що сучасний керівник агентства має бути експертом з інформатики: “він володіє інформаційними технологіями і щодня використовує їх для розв'язання завдань управління; поінформований щодо численних варіантів і конфіденційно-

сті застосування програмного забезпечення; часто має персональний комп'ютер і відповідне обладнання вдома і є компетентним експертом, найактивнішим прихильником і практиком використання комп'ютерів у соціальній роботі”[60].

**Одна з моделей розвитку соціальних установ включає три стадії:**

**Перша стадія — становлення.** Для неї характерний суперечливий симбіоз внутрішньої і зовнішньої орієнтації, коли одночасно формуються цілі, завдання організації та визначається її місце в існуючій мережі соціальних послуг.

**Друга стадія — зростання професіоналізму.** Тут увага спрямовується на внутрішні проблеми і зосереджується на якості та стандартах послуг, критеріях професіоналізму.

**Третя стадія — реакція на суспільний інтерес.** Соціальна організація, впевнена у своїй професійній компетенції, відгукується на нові суспільні проблеми і поширює свою діяльність на нові сфери, навіть якщо це пов'язано з можливістю повернення на початкові стадії розвитку.

### Група дослідницьких ролей

Група дослідницьких ролей, першочерговою метою якої було створення наукової бази соціальної роботи, виникла в кінці XIX століття, практично водночас із зародженням самої соціальної роботи. Деяко пізніше, на початку нинішнього століття, було закладено підвалини досліджень для практики, пов'язаних із виявленням індивідуальних та соціальних проблем людей; із організацією, змістом та ефективністю надання їм соціальної допомоги. Цілком природно, що першими дослідниками ставали піонери соціальної роботи. Такі, наприклад, як **Мері Річмонд**, яка зробила значний внесок у формулювання наукових принципів соціальної роботи (“Соціальний діагноз”, 1917), **Джейн Адамс**, засновниця (1889 р.) і дослідник “Hull House” — першого у США (м. Чикаго) селтмент-центру<sup>3</sup>; **Аліса Саломон**, чії публікації були присвячені критиці підходів, які зводили соціальні проблеми до слабкостей окремих людей, а також питанням емоційної залученості соціального працівника до процесу надання допомоги (“Соціальний діагноз”, 1926). Серед піонерів-дослідників відзначають також **Г. Боймер**, **Р. Вудс**, **Х. Кломкера**, **Б. Рейнолдс**, **Л. Уорд** та ін.

За минулі десятиліття у дослідницькому горнілі соціальної роботи пройшли апробацію безліч наукових концепцій (біхевіористська,

<sup>3</sup> *Селтменти* — спочатку особливі територіальні одиниці міста (мікрорайон, квартал, будинок), де мешкали переважно іммігранти; в сучасному розумінні — місцеві [територіальні] центри, які обслуговують передусім малозабезпечені групи населення (дітей, підлітків, немічних, людей похилого віку, неповні сім'ї, безробітних тощо).

гештальт, когнітивна, психоаналітична, психосоціальна, трансактна, екзистенційна, екологічна тощо), а також десятки, сотні відповідних практичних моделей. Це дозволило відомому канадському фахівцеві **Річарду Рамзею**, а разом з ним і цілій армادі професійних соціальних працівників, гордо іменувати сферу застосування своїх сил “конструктивною наукою-професією” [47].

### **ДОСЛІДНИК**

**Мета:** Особистий внесок у розвиток науки-професії “соціальна робота”.

**Зміст діяльності.** Сучасні соціальні працівники не уявляються без здійснення дослідницької діяльності. Зроблений нами порівняльний аналіз спектра соціальних досліджень, здійснених у Німеччині, Росії і США, дозволяють виділити чотири рівноцінно-пріоритетні напрямки:

1. Вивчення життєвого поля окремих осіб і малих груп людей, властивих їм індивідуальних негараздів та соціальних проблем, а також шляхів і способів їх розв’язання;
2. Характеристика соціальних послуг, що надаються населенню, в т. ч. попит на них, особливості надання та результативність;
3. Моніторинг професійної підготовки соціальних працівників та різних аспектів (рольового, функціонального, особистісного, ціннісного та ін.) їхньої професійної діяльності.
4. Багатофакторний аналіз соціальної політики і практики її реалізації організаціями і товариствами, причетними до соціальної сфери.

У дальньому зарубіжжі в трактовці рольових дій соціального працівника у дослідницькій діяльності превалюють два аспекти: **інструментальний** та **етичний**.

*Інструментальний* аспект містить не тільки опис основних дослідницьких методів (спостереження, анкетування, опитування, інтерв’ювання, аналіз документів/ідей, ділові ігри, соціометрія, моделювання, багатофакторний аналіз та ін.), а й широку аргументацію щодо різних авторських думок на користь використання у соціальних дослідженнях кількісних і якісних підходів. **Уільям Рейд [48]** зауважує, що прихильники першого безкомпромісні, нині їх більшість. Щоб переконатися в істинності гіпотетичних положень, вони вимагають доказів, які ґрунтуються на об’єктивних кількісних вимірах, з перевіркою альтернативних варіантів. Їхні опоненти — поборники “нової парадигми” — виходять з того, що комплексні соціальні явища можуть бути зрозумілишими за допомогою ретельного аналізу конфігурацій подій, при цьому інструментом аналізу виступає скоріше слово, ніж цифра. Вони готові прийняти за істинні непідтверджені висновки вдумливого і методичного дослідника, особливо якщо ці висновки відзеркалюють складні взаємодії і нюанси розглянутих ситуацій. Поззи-

ція ряду інших дослідників полягає в тому, що “якісний і кількісний методи повинні доповнювати один одного” [3].

**Етичний аспект** полягає у привертанні уваги всіх учасників досліджень до їх потенційних ризиків. Так, **Девід Джиллеспі [19]** застерігає, що дослідження звичайно пов’язані з трьома видами нанесення збитків: учасникам (вони ризикують одержати стрес, можуть загинути або піддатися почуттю вини, приниженню власної гідності; вони можуть стати жертвами недобросовісного ставлення, позбутися прибутків або відчутти менш значні незручності); тискові професійних колег (у вигляді фальсифікації даних, плагіату, зловживання довірою, зловмисне порушення існуючих нормативних актів), суспільним інтересам (підрив довіри людей до досліджень, взяття під сумнів легітимності досліджуваних суспільних інституцій, збитки окремим прошаркам населення, релігійним групам, етнічним меншинам та ін).

У цивілізованих країнах зменшено вказаних ризиків сприяють, зокрема, професійні етичні кодекси (соціальних працівників, психологів і т. ін.), дотримання яких обов’язкове для всіх представників професії.

***Етичний кодекс Національної асоціації соціальних працівників США зобов’язує своїх членів:***

- ретельно зважувати всі можливі наслідки для учасників дослідження;
- якомога повніше інформувати потенційних учасників, щоб одержати їхню добровільну і свідому згоду;
- захищати людей від несанкціонованого фізичного чи психологічного дискомфорту, страждань, шкоди, небезпеки чи збитків;
- використовувати одержану інформацію суто в професійних цілях, конфіденційно;
- ставити собі в заслугу тільки власну роботу, віддаючи належне внескам інших осіб.

### **Група сервісних ролей**

Витоки змісту сервісних ролей, спрямованих на самообслуговування професії “соціальна робота”, містяться у перших програмних роботах професійної підготовки соціальних працівників; історичні витоки — на межі ХІХ—ХХ століть. До таких витоків ми відносимо, наприклад, діяльність першої національної школи прикладної філантропії (нині факультет соціальної роботи Колумбійського університету, США), яка відкрилася у 1898 році за ініціативою **Мері Річмонд**; Лондонської школи соціології (1903 р.), першої в Німеччині християнської соціальної жіночої школи (1915 р.).

Сучасне трактування організаційно-змістовних функцій сервісних ролей, наданих у наведеному нижче матеріалі, почало стверджуватися в інформаційному професійному просторі лише у 80-ті роки нинішнього століття.

## КЕРІВНИК ПОЛЬОВОЇ ПРАКТИКИ

**Мета:** Залучення студентів до практичної професійної діяльності.

**Зміст діяльності.** У державах з розвинутою системою соціальної роботи керівники польової практики призначаються з числа компетентних соціальних працівників зі штату залучених до практики сервісних агенцій. Незважаючи на наявність різноманітних польових практик, що різняться за часовим об'ємом, цілями і задачами, рольові дії їхніх керівників часто-густо одноманітні і включають: **розробку та реалізацію програм практики; залучення студентів до різних видів професійної діяльності; спостереження за їхніми діями та оцінку рівня практичної компетентності; наукове керівництво; перевірку підсумкових звітів про проходження практики.**

- **Програма практики.** Існують стандартні програми практики; втім, принципи їхньої стандартизації помітно відрізняються навіть у навчальних установах однієї країни. Наприклад, американо-канадський дует **Юрані Глассман-Месбур [16]** наполягає на представленні у програмі основних видів індивідуальної, групової чи обципної діяльності практикуючого студента, в той час як колеги з ПАР — **Барбара Смпсон та Грехем Тіндалл [53]**, стандартизують програму практики, виходячи з провідних навичок соціальної роботи (проведення інтерв'ю; збір інформації; оцінка потреб клієнтів і способи їхнього задоволення; дипломатичність; прийняття рішень; пошук необхідних ресурсів; оцінка ефективності втручання).
- **Навчальні завдання студентам.** Для ознайомчої/структурної практики студентам зазвичай пропонується набір уніфікованих нескладних завдань. Так, вищезгадані південноафриканські дослідники розробили систему навчальних завдань, які містять: аналіз структурно-функціональних аспектів діяльності агенції; вивчення робочого дня рядового соціального працівника; здійснення спостережень — у приймальних агенції — за проведенням інтерв'ю доповідченими практиками, за роботою суду в захисті прав та інтересів клієнтів (розслідування справи, ведення судового процесу, реакції зацікавлених сторін і т. ін.); знайомство і характеристика програм, орієнтованих на надання послуг групам та/або громадам; відвідування і протоколювання робочих зібрань команди/агенції.

У наступних польових практиках підбір і постановку навчальних завдань студентам рекомендується проводити з урахуванням їхнього рівня підготовки, обраної спеціалізації та специфіки агенції. Завдання можуть бути пов'язані зі складними психосоціальними проблемами, наприклад, з довгостроковою роботою по розв'язанню проблем сім'ї або окремої особи; з профілактикою або втручанням у разі кризи; з організацією групової взаємодії, спрямованої на соціальне навчання, врегулювання конфліктів, здійснення посередництва або надання захисту.



**Практичне наукове керівництво.** Найчастіше здійснюється у формі індивідуальних чи групових занять. За свідченням **Стівена Шардлоу [16]**, у Великобританії керівники польової практики щоденно займаються зі своїми підопічними не менше 1,5 години. Застосовуючи захоплюючі методи — регулярних науково-практичних конференцій, умовних мікропроектів, дискусій про сучасні технології організації та надання сервісних послуг, рольових ігор, відеотренінгу — керівники концентрують увагу учасників навколо виконуваної ними роботи. **Карен Хейкок і Леслі Х'юз [65]** (Австралія) виносять на обговорення проблему наявності студентів, які відчувають труднощі під час проходження практики й потребують особливої уваги керівника, його конкретної індивідуалізованої допомоги.

**Оцінка рівня практичної компетентності студентів.** Абсолютна більшість спеціалістів наполягає на обов'язковості деталізованого письмового відгуку про рівень практичної компетентності студента. Ця нелегка місія покладається саме на керівника практики, який мусить зібрати й узагальнити різноманітну інформацію відносно даного конкретного студента-практиканта. Серед джерел такої інформації виділяють: безпосереднє спостереження за діяльністю студента в процесі практики; його щоденникові записи, письмові звіти (проміжний, підсумковий), думки колег та клієнтів.

Аналіз зарубіжної і вітчизняної систем дозволяє відзначити, що “у багатьох професійних установах соціальної роботи турбота про людину, яка потребує допомоги, вважається технічною проблемою” [35]. Такий самий підхід часто проявляється і до студентів-практикантів, а це призводить до превалювання у змісті практики когнітивних, поведінкових компонентів і знеціненню, втраті емоційних.

## **СУПЕРВІЗОР**

**Мета:** Сприяє зростанню професійної компетенції супервізованого працівника.

**Зміст діяльності.** Перш за все слід відмітити, що супервізором (від англ. supervisor — наглядаючий) може бути тільки досвідчений, висококваліфікований спеціально підготовлений професіонал.

**Мері Тернер** вважає, що існують безумовні паралелі між моделлю супервізії та самостійною роботою супервізованого. Тому стрижневі задачі супервізора, на її думку, полягають у розвитку професійної автономності, незалежності супервізованого; стабілізації світу його думок і почуттів; створенні моделі аналізу і компетентного розв'язання ситуацій, що виникають у взаємодії з клієнтами.

Супервізор допомагає супервізованому:

- утримувати в полі зору цілі роботи і краще визначати пріоритети;
- бачити всі аспекти справи і власну роль у ній;

- усвідомлювати, осмислювати і долати тривожні, неприємні почуття сумнівів та невпевненості, які виникають у конкретних ситуаціях;
- формувати позитивні судження відносно своєї роботи і брати на себе відповідальність за неї [65].

Багато авторів відзначають, що матеріалами для супервізії переважно є:

- особливості особистості супервізованого, його способи поведінки і реагування, ціннісні орієнтації як фактори впливу на професійну діяльність;
- процес накопичення і розвитку супервізованим теоретичних знань і їх адекватного застосування у своїй професійній практиці;
- конкретні ситуації взаємодії супервізованого і клієнта.

Найчастіше супервізор працює із студентами та молодими фахівцями, однак, часом трапляється, що до нього звертаються і досвідчені соціальні працівники.

Наприклад, у зв'язку з професійними труднощами або під час оволодіння новими формами, методами і напрямками роботи. **Одрі Маллендер і Дейв Уорд [30]** висловлюють досить поширену точку зору, згідно з якою діяльність соціальних працівників у душі імпауремента взагалі неможлива, якщо у них не присутній хоча б один (!) супервізор, незалежно від рівня компетентності супервізованих. Про необхідність регулярних зустрічей з супервізором всіх без винятку соціальних працівників згадує і **М. Тернер [62]**.

### Група латентних ролей

Крім описаних раніше п'яти груп ролей, які можна назвати явними ролями, вважаємо можливим і необхідним виділити також і так звані **латентні** (від англ. latent — прихований) ролі соціального працівника. Ми запозичили терміни “явний” та “латентний” у **Р. Мертона**, який використовував їх в іншому контексті [32]; під **латентними** ми розуміємо ролі соціального працівника, що реалізуються в конкретній об'єктивній реальності у прихованому, явно невизнаному вигляді, а не тільки такі, “що не проявляються у даній ситуації” [25]. Приєднуємося до думки цього відомого соціолога про важливість вивчення не тільки явних, але й латентних характеристик життєдіяльності людини. У нашому окремому випадку розгляд латентної складової рольового репертуару соціального працівника безумовно розширює розуміння його професійного портрета в цілому (табл. 2).

Таблиця 2

<b>ЗАХИСНИК ПАНІВНОГО ПОРЯДКУ</b>	Багато соціальних працівників якщо й не працюють у державних установах, то у процесі надання допомоги тим, хто її потребує, часто виступають від імені держави. Тому клієнти сервісних агенцій ставляться до соці-
-----------------------------------	--

	<p>альних працівників як до представників влади, які або забезпечують ресурсами, або обмежують доступ до них. Навіть об'єктивна оцінка стану справ, здійснювана соціальними працівниками, не завжди збігається зі сподіваннями потенціальних отримувачів сервісних послуг, особливо з числа найменш захищених прошарків населення. Це викликає незадоволення останніх і їхні нарікання на продержавну позицію соціальних працівників. Частиною сучасного західного суспільства роль соціального працівника взагалі “сприймається аналогічно ролі <b>поліцейського</b> або <b>тюремного наглядача</b>”; він служить тій же меті — “збереженню пануючого порядку” [69].</p>
<p><b>РОЗХИТУВАЧ ДЕРЖАВНОГО УСТРОЮ</b></p>	<p>Насправді соціальні працівники ніколи не були тільки слухняними виконавцями волі держави. Постійно зустрічаючись із широким спектром соціальних та особистісних проблем, з потужним емоційним зарядом людських страждань, вони нечасто залишаються байдужими і безсторонніми. Не дивно, що вони часом є ініціаторами найгострішої критики на адресу соціальних інституцій та агенцій, які формують чи реалізують державну соціальну політику. За свідченням <b>Бориса Херсонського</b>, ця тема широко представлена на сторінках північноамериканської професійної і періодичної преси, зокрема канадської [21].</p>
<p><b>БРОКЕР У СІРИХ ТОНАХ</b></p>	<p>“Ті, хто присвятив себе соціальній роботі,— пише <b>Олів Стівенсон</b>, автор назви даної ролі — роблять внесок у те, щоб зробити суспільство чутливим. Роблячи це, вони не будуть популярні. Їм доведеться залагоджувати безліч конфліктів в міжособистісних стосунках. Вони працюють у сірих тонах там, де публіка шукає чорне і біле. І за це їх зневажають. Вони є брокерами в умовах, коли з двох зол вибирають менше, часто поставлені перед необхідністю вибору, за яким іде дія з непередбачуваним наслідком”. Зауважимо, що десятиліттям пізніше <b>Мартин Девіс</b> висловився з цього ж приводу значно оптимістичніше: “Істина полягає в тому, що соціальних працівників наймають виконувати широкопланову, але цілком конкретну роботу, яка в міру необхідності примушує наражатися на ризик, приймати рішення і вершити суд. Їм не слід чекати, що вони завжди матимуть рацію або регулярно будуть нагороджуватись аплодисментами... Разом з тим, їм слід бути наполегливими в оволодінні відповідними знаннями і бути здатними виконати зобов'язуючі функції, відчувати межі особистісного і професійного, бути досить активними на службі у клієнтів” [44].</p>

<b>ЦАП-ВІДБУВАЙЛО</b>	Сам характер соціальних проблем, з якими мають справу соціальні працівники, не дозволяє запропонувати однозначні методи їх ефективного розв'язання. Будь-які прорахунки тут особливо помітні. Тому саме на соціальних працівників дуже зручно перекладати вину за помилки сім'ї, суспільства, держави. Цілий ряд зарубіжних дослідників відмічають, що у західному світі критика на адресу соціальних працівників звучить постійно з вуст міністрів і чиновників, журналістів і поліцейських, користувачів соціальних послуг і самих соціальних працівників [26].
<b>ДОНОР</b> (ВІД АНГЛ. DONOR — ЖЕРТВУЮЧИЙ)	“Відданий своїй справі спеціаліст,— стверджує <b>Олександр Соловійов</b> ,— часто приносить у жертву свої особисті інтереси заради полегшення страждань інших” [56]. З наведеною точкою зору важко полемізувати, з огляду на поширеність даного явища... Слід, однак, пам'ятати, що, відповідно до багатьох людинознавчих концепцій, апробованих практикою, самопожертва у стосунках двох і більше сторін не обіцяє в майбутньому нічого доброго жодній з них.
<b>ПОТЕНЦІЙНИЙ ГНОВИТЕЛЬ</b>	Як свідчить практика, більшість соціальних працівників у своїй діяльності керуються найкращими намірами. Незважаючи на це, застерігає <b>Д. Брендон</b> , їм завжди необхідно пам'ятати, що “як правило, владою частіше всього зловживають під прикриттям наукової об'єктивності і високих моральних принципів. Люди дозволяють найбільшу жорстокість тоді, коли у них є можливість посилатися на добрі цілі, якими вони нібито керуються” [1].
<b>ВСЕЗНАЙКО</b>	На думку <b>Одрі Маллендер</b> , “традиційно роль соціального працівника надто часто полягає в тому, щоб знати все краще за всіх”. Така роль скоріше подавляє клієнтів, ніж стимулює їхні дії, спрямовані на досягнення соціальних, організаційних або особистісних змін. Ефективність соціальної роботи зростає, зауважує вона, коли “соціальні працівники розуміють, що ніхто, крім споживачів їхніх послуг, не знає краще, ніж вони самі, проблеми, що перед ними постали” [30].

### ФУНКЦІЇ

Аналіз вітчизняної та зарубіжної спеціальної літератури дозволяє виділити два підходи до опису професійної діяльності соціального працівника за допомогою функцій: **спектральний** і **процесуальний**.

Спектральний підхід виходить з того, що конкретні ролі дії соціального працівника представлені у вигляді такого собі спектра реалізованих ним функцій (або функціонального спектра). Такий підхід застосовувався, наприклад, **І. М. Лаврененком, І. С. Мещанкіною** під час дослідження робочих функцій північноамериканського соціального працівника [49]; стислі результати цього дослідження подані нами нижче (табл. 3)<sup>4</sup>.

Функції (від лат. *functio* — виконання, здійснення) соціального працівника — це його діяльність, обов'язки, розв'язувані завдання, зумовлені професійною специфікою.

Таблиця 3

Ролі	Виконувані функції
<b>1. Брокер громадських послуг</b>	Оцінка становища клієнта Оцінка [необхідних] ресурсів Надання інформації Посередництво [у сервісному обслуговуванні] Захист клієнта “Лінкідж” (взаємозв'язок) сервісної системи
<b>2. Учитель соціальних та адаптивних умінь</b>	Навчання соціальним і повсякденним життєвим навичкам Допомога у зміні поведінки Включення превентивних заходів
<b>3. Консультант-клініцист</b>	Психосоціальна оцінка і діагностика Стабілізація способу життя Соціальне лікування Дослідницька робота
<b>4. Керуючий справами клієнта</b>	Оцінка майна клієнта Планування послуг Зв'язок з необхідними сервісними службами Контроль за наданням послуг клієнтам Захист клієнта
<b>5. Керівник робочого навантаження</b>	Планування сервісних послуг Розподіл часу на надання послуг Контроль за якістю забезпечення сервісних послуг Обробка інформації
<b>6. Керівник персоналу</b>	Орієнтування і навчання службовця Управління персоналом Контроль Консультавання

<sup>4</sup> Порядок представлення, найменування ролей і функцій подані в редакції *І. М. Лаврененко, І. С. Мещанкіної*.

Ролі	Виконувані функції
<b>7. Адміністратор</b>	Керівництво Внутрішня і зовнішня координація Підготовка цільових програм Оцінка програм
<b>8. Агент з питань соціальних змін</b>	Політичний аналіз і розв'язання соціальних проблем Мобілізація громадської участі у соціальних процесах Громадський захист Розвиток суспільних ресурсів
<b>9. Професіонал</b>	Самооцінка Особистісний професійний розвиток Підвищення рівня професійних якостей

Процесуальний підхід ґрунтується на виділенні функцій соціального працівника як частини процесу його взаємодії з клієнтом, відповідно до парадигми “оцінка — прогноз — перетворення”. **Стівен Шардлоу**, наприклад, розгортає дану парадигму так, що його варіант має такий вигляд: “визначення проблеми — створення плану — реалізація намірів — оцінка результату” [70]. Причому, процес у даній парадигмі (загальній і локальній) здійснюється незалежно від приналежності соціального працівника до будь-яких сфер соціальної роботи; виконуваного рольового репертуару; відданості різним концепціям чи практичним методам.

Зауважимо, що саме процесуальному підходові належить пріоритет у вітчизняних дослідженнях переліку і суті функцій соціального працівника. Перші такі дослідження були проведені у 1990 році на базі українських експериментальних майданчиків Тимчасового науково-дослідного колективу (ТНДК) “Школа — мікрорайон”<sup>5</sup> і знайшли своє відображення у підсумковому документі [57]. Надалі,

<sup>5</sup> ТНДК “Школа — мікрорайон” (керівник В. Г. Бочарова, доктор педагогічних наук, член-кореспондент Російської академії освіти, директор Центру соціальної педагогіки РАО, президент Асоціації соціальних і педагогічних працівників РФ) був створений у лютому 1989 р. спільним рішенням Держкомосвіти та Академії педнаук СРСР. У його складі діяло понад 100 експериментальних майданчиків (ЕМ) у 8 союзних республіках; в тому числі 5 в Україні. **Донецька територіальна група** включила 3 ЕМ, створені на базі шкіл № 57, 95 м.Макіївки; № 11 м. Донецька (дир. Немировський В. І., Муравйов Г. В., Ющак Н. С.). Наукове консультування здійснювалося вченими Донецького держуніверситету (Алфімов В. Н., Товстик В. А. та ін.); керівником територіальної групи був Сидоров В. Н. **Одеський ЕМ** діяв на базі соціально-педагогічного комплексу “КНАП”, до якого входили школи № 57, 72, експериментальний спортивно-технічний та дитячий оздоровчий центри. Наукове консультування — кафедра педагогіки Одеського держуніверситету (Якубовська А. Н.); керівник майданчика — Фесуненко О. Л. **Сумський ЕМ** був відкритий на базі міського ПТУ № 16 (заст. дир. Пелепей Л. П.); керівник майданчика — Кривцун В. П.

перш за все зусиллями **В. Г. Бочарової**, а також **П. Д. Павленко**, **Є. І. Холостової** (Росія), **І. Д. Звервої** та **Л. Г. Коваль**, **Т. Калашнік**, **А. Г. Кучерявого**, **І. І. Миговича**, **Л. І. Міщик**, **О. Л. Фесуненко** [23; 27; 33; 63] (Україна) функціональний репертуар пострадянського соціального працівника було дещо розширено, видозмінено, із одночасним уточненням змісту його компонентів.

Більшість дослідників виділяють від 7 до 20 функцій сучасного соціального працівника, основні з них об'єднані нами у два класи: **базисних та спеціальних функцій** (табл. 4).

Таблиця 4

Клас	Функції
<b>Базисні функції</b>	Діагностична (оціночна) Прогностична Перетворююча
<b>Спеціальні функції</b>	Комунікативна Організаторська Правозахисна Превентивна Психотерапевтична Рекламно-пропагандистська Соціально-медична Соціально-педагогічна Соціально-економічна

#### КЛАС БАЗИСНИХ ФУНКЦІЙ

##### Діагностична (оціночна) функція

**П. Д. Павленок**, **Є. І. Холостова** та ін., визначаючи **суть** діагностичної (від грецьк. *diagnosis* — розпізнавання) функції соціального працівника, стверджують, що він “вивчає особливості сім’ї, групи людей, особистості, ступінь і спрямованість впливу на них мікросередовища і ставить “соціальний діагноз” [40]. На наш погляд, дане визначення має ту ваду, що не розкриває такої важливої дефініції, як “соціальний діагноз”. Ми схильні погодитися з **Хелен Нортен** та **Максом Спюриним**, які вважають, що *соціальний діагноз є експертною оцінкою в соціальній роботі* і пропонують відмовитися від вживання терміна “діагноз” через зайві медичні асоціації. Експертну оцінку, за нашою термінологією, діагностичну (оціночну) функцію соціального працівника вони розглядають як “**диференційоване, індивідуалізоване і точне визначення проблем, людей і умов, та їхньої взаємодії, необхідне як нормальна основа для диференційованої допомоги**” [38].

Вважаємо за можливе дещо деталізувати наведене витончене формулювання; на нашу думку, **діагностична (оціночна) функція** соціального працівника включає **вивчення, аналіз та оцінку** життєвих полів об’єктів соціальної роботи (індивідів, сімей, груп, спільнот); особли-

ностей і проблематики їх соціального функціонування (демографічні характеристики, стадії життєвого циклу, стресові фактори, рольовий репертуар, ресурсне забезпечення, основні конфлікти тощо); міри мотивованості клієнта на співпрацю з соціальним працівником, а також результативності процесу співробітництва.

Завершуючи характеристику діагностичної функції, зробимо декілька зауважень. **По-перше**, особливо підкреслимо, що дана функція, згідно з нашим визначенням, включає також і оцінку результатів, досягнутих у процесі соціальної роботи. **По-друге**, хоча кожен індивід неповторний, у зарубіжній літературі є низка типологій його можливих психосоціальних потреб і проблем, які допомагають соціальному працівникові визначити сутність проблеми конкретного клієнта і накреслити план допомоги. Знайомство з деякими з них досить корисне для вітчизняного соціального працівника (табл. 5). **По-третє**, експертна оцінка уточнюється в міру розвитку взаємодії соціального працівника і клієнта; обсяг і характер потрібної інформації варіюється в залежності від специфіки соціальної допомоги, теоретичної орієнтації її носія. Наприклад, поведінкові моделі потребують, щоб соціальний працівник мав точну інформацію про поведінку клієнтів, аби бути спроможним коригувати її, усувати небажані явища і вводити бажані норми. Якщо ж індивід перебуває у кризовому стані, то пошуки інформації слід сконцентрувати на подіях, що привели до кризи, емоційних реакціях на неї і здатності клієнта до захисту й адаптації. **По-четверте**, більшість сучасних соціальних працівників вва-

Таблиця 5

Типології потреб і проблем клієнтів		
за Х. Перлман	за К. Джермен, А. Гиттерман	за У. Рід
Дефіцит матеріальних коштів, особистісні вади, брак знань і досвіду Деформація особистості або психічні хвороби Розбіжності між очікуваннями клієнта та інших людей, між особистісними запитами і рамками соціальної ролі; розбіжності, зумовлені невизначеністю чи суперечливістю статусних ролей	Переломні моменти, зумовлені зміною способу життя, статусних ролей і кризовими подіями Брак зворотного зв'язку з мікро- і макросоціальним оточенням Труднощі у спілкуванні з членами сім'ї та іншими первинними групами	Міжособистісні та/або групові конфлікти Невдоволеність соціальними стосунками Проблеми з офіційними організаціями Проблеми, пов'язані з прийняттям рішення Емоційне виснаження Неадекватні ресурси Недостатня адаптивність індивідів, сімей та груп [38]



жають, що “люди [клієнти] самі здатні розпізнати свою проблему, ...їм треба лише допомогти сформулювати її” [70].

### Прогностична функція

Дана функція реалізує другу ланку парадигми “оцінка — прогноз — перетворення”. Оскільки вже є експертна оцінка проблеми клієнта, можна виробити **план** розв’язання цієї проблеми, що і є суттю прогностичної функції. Видається можливим сформулювати суть прогностичної функції трохи інакше, а саме як *визначення цілі і міри втручання соціального працівника; прогнозування; програмування; проєктування процесів розв’язання проблем клієнтів; надання їм необхідних сервісних послуг*.

Здійснення характеризованої функції передусім передбачає “встановлення пріоритетів, оскільки проблеми здебільшого багатогранні і потребують дій у кількох напрямках. І, знову ж таки, важливо, щоб клієнти самі визначали свої пріоритети. Від соціального працівника вимагається лише деяка допомога у формулюванні планів, виборі варіантів його виконання” [70].

Прогностична функція зарубіжних соціальних працівників, звичайно, реалізується у формі **контракту** — письмової чи усної угоди, яка не має юридичної сили й укладається між соціальним працівником, клієнтом та іншими зацікавленими особами.

**Мета контракту** — роз’яснення різноманітних аспектів сервісних послуг і покладання певних обов’язків на всі сторони, які беруть у цьому участь.

У контракті зазначається:

- мета і завдання роботи, що проводиться;
- часові рамки;
- перелік, графік, вартість сервісних послуг, які надаються; можливі альтернативні варіанти;
- потреби клієнта, які не можуть бути задоволені, із поясненням причин;
- форми і методи соціальної роботи, які використовуються;
- засоби контролю та перевірки виконання;
- умови коригування, перегляду, дострокового припинення;
- санкції на випадок порушень, процедури їх оскарження.

### Перетворююча функція

Дану функцію в дещо іншому контексті виділили **В. Г. Бочарова і Г. Н. Філонов**, обґрунтувавши її суть як “конструктивні зміни в соціумі та системі життєзабезпечення людини” [7].

Зарубіжна і вітчизняна практика дозволяє говорити про два рівні реалізації перетворюючої функції: *конкретний і програмний*.

Конкретний рівень передбачає задоволення потреб індивідів, груп, спільнот за спеціально розробленими моделями.

**Джозеф Хопкінс** у 1986 році зумів виділити 26 моделей, за якими сучасні соціальні працівники можуть будувати конкретне втручання; 10 найвідоміших наукових підходів і концепцій, які формують змістовий фундамент цих моделей (табл. 6).

Таблиця 6

Концептуальні підходи	Цілі/задачі
<b>1. Біхевіористський підхід</b> (від англ. behaviour — поведінка)	Модифікація поведінкових паттернів клієнта
<b>2. Втручання у кризових ситуаціях</b>	Пом'якшення впливу на клієнта стресової події шляхом надання йому безпосередньої емоційної допомоги, мобілізації всіх його зусиль і можливостей для подолання кризи, повернення клієнта на попередній чи підйом на вищий рівень життєдіяльності
<b>3. Когнітивний підхід</b> (від лат. cognitio — знання, пізнання)	Допомога клієнтові у зміні своїх когнітивних процесів, детермінуючих емоційні і поведінкові складові реакцій на наявні проблеми
<b>4. Проблемно-орієнтований підхід</b>	Вирішення <b>усвідомлених клієнтом проблем</b> з акцентом на стимулювання та підтримку його власних здібностей і ресурсів
<b>5. Психосоціальний підхід</b>	Підтримка рівноваги між внутрішнім психологічним життям клієнта і міжсистемними (зовнішніми) стосунками, які впливають на його життєдіяльність
<b>6. Системний підхід</b>	Сприяння клієнтам у їхній взаємодії з довколишнім соціумом за допомогою виділення, підтримки, перебудови існуючих, а також підключення альтернативних систем зв'язку
<b>7. Соціальне навчання</b>	Навчання клієнтів соціальних умінь і навичок, необхідних для розв'язання наявних проблем або попередження їх появи
<b>8. Трансактний аналіз</b>	Розв'язання життєвих проблем клієнта за допомогою аналізу і корекції структури його Его-станів; встановлення міжособистісних стосунків, вільних від Ігор; дослідження і кардинальні зміни деструктивного життєвого сценарію
<b>9. Екзистенційний підхід</b>	Сповнення клієнта надією на віднайдення сенсу життя; надання допомоги у звільненні від страхів безглузлого, нікчемного існування, зміні стилю життя й одержанні від нього задоволення

Концептуальні підходи	Цілі/задачі
<b>10. Екологічний підхід</b> (від грецьк. oikos — дім, житло, місцезнаходження)	Досягнення особистісних змін, адекватних вимогам довколишнього середовища або його зміни, приведення її соціального і фізичного компонента у відповідність з потребами людей

Перетворення на **програмному** рівні здійснюється шляхом залучення соціально вражених, маргінальних прошарків населення у цільові та/або комплексні соціальні проекти регіонального, державного або міждержавного характеру. Яскравою ілюстрацією даного рівня є соціальні програми Європейського Союзу (ЄС), “орієнтовані на молодь, хронічно хворих, мігрантів, етнічні меншини, жінок, хворих на алкоголізм або наркоманію, людей із обмеженими можливостями. Допомога цим категоріям осіб здійснюється в різних формах, включаючи професійне навчання і перенавчання; створення нових робочих місць за рахунок відкриття дрібних, в т. ч. так званих соціальних підприємств; допомога нещодавнім випускникам різних навчальних закладів у пошуках роботи; зокрема, формування у молодих людей навичок міжособистісного спілкування, підприємливості, важливих для успішного працевлаштування; створення умов для незалежного існування людей з обмеженими можливостями, які в протилежному разі будуть змушені стати постійними мешканцями установ інтернатного типу” [36].

#### КЛАС СПЕЦІАЛЬНИХ ФУНКЦІЙ

##### *Комунікативна функція*

Комунікативна (від лат. communico — роблю спільним, зв’язую, спілкуюсь) функція забезпечує смисловий аспект, стратегію і тактику співробітництва соціального працівника з потенційним/реальним клієнтом. Полягає у встановленні, продовженні і припиненні необхідних професійних контактів, обміні інформацією, виробленні у всіх взаємодіючих сторін позитивної перцепції один одного.

##### *Організаторська функція*

Організаторська (від пізньолат. organizo — надаю стрункого вигляду, облаштовую) функція передбачає активність соціального працівника у забезпеченні узгодженої взаємодії елементів системи сервісних послуг у комплексному обслуговуванні клієнтів; зміні неефективних сторін функціонування соціальних агенцій; створенні, розвитку і координації соціальної мережі (волонтерських організацій, громадських формувань, соціально-значимого спрямування, груп самопомогли тощо).

### *Правозахисна функція*

Передбачає використання соціальним працівником всього “арсеналу правових норм для захисту прав та інтересів клієнтів, сприяння у застосуванні заходів державного примусу і реалізації юридичної відповідальності щодо осіб, які вдаються до прямих чи опосередкованих протиправних дій щодо клієнта” [6].

### *Превентивна функція*

Пафос превентивної (від лат. praeventio — застерігаю, попереджаю) функції полягає в орієнтації на роботу зі “здоровим” клієнтом. Вона передбачає, за визначенням **Мартіна Блума** [4], науково обгрунтовані і своєчасно вжиті соціальним працівником заходи, спрямовані на запобігання виникненню можливих життєвих колізій в окремих індивідуумів та в групах ризику; збереження, підтримку і захист нормального рівня життя і здоров’я людей; сприяння їм у досягненні поставлених цілей і розкриття їхнього внутрішнього потенціалу (включаючи, наприклад, профілактику девіантності; формування здорового способу життя; викорінення джерел стресу і в самій людині, і в довколишньому середовищі; створення умов для надбання клієнтом досвіду розв’язання потенційно існуючих проблем тощо). У спеціалізованих джерелах дану функцію називають також **попереджувально-профілактичною, соціально-терапевтичною**, іноді її частину виокремлюють як **соціально-медичну функцію**.

### *Психотерапевтична функція*

Психотерапевтична (від грецьк. psyche — душа і therapia — догляд, лікування) функція визначається як комплексний вербальний і невербальний вплив соціального працівника на когнітивну, емоційну і поведінкову сфери особистості клієнта, з метою сприяння йому у зміні ставлення до наявних проблем навколишнього соціального середовища (в різних концепціях ця мета може формулюватися також як особистісне зростання, самоактуалізація, самовизначення, самовиховання тощо). Деякі автори, виходячи з того, що психотерапію не можна вважати соціальною роботою, віддають перевагу іменуванню даної функції психологічною, забуваючи при цьому, що “психотерапія ... може бути змістом соціальної роботи” [34]. Особливо, якщо йдеться про так звану психотерапію здорових людей, кількість яких, за даними **В. Т. Кондрашенка і Д. І. Донського**, складає не менше половини пацієнтів психотерапевтів [24].

### *Рекламно-пропагандистська функція*

Вперше виділена **П. Д. Павленком** [59]; полягає у поширенні ідей соціального захисту людини, а також об’єктивної інформації про спо-

живчі властивості та види соціальних послуг з метою створення попиту на них.

### ***Соціально-педагогічна функція***

У *широкому* сенсі її трактують як поняття, подібне багатоаспектному поняттю “функції соціального працівника” (Бочарова В. Г., Зверева І. Д., Коваль Л. Г. та ін.). В цьому випадку основні функції соціального працівника (табл. 4) розглядаються крізь призму пріоритетності цілеспрямованого виховного впливу соціуму на поведінку і діяльність клієнтів, що його організовує соціальний педагог — повноважний носій всього розмаїття існуючих сервісних послуг.

У *вужькому* сенсі “соціально-педагогічна [функція] виявляє інтереси і потреби людей у різних видах діяльності (культурного дозвілля, спортивно-оздоровчої, технічної та художньої творчості, туризму) і залучає до роботи з ними різноманітні заклади, товариства, творчі спілки” [59].

### ***Соціально-економічна функція***

У багатьох країнах є провідною в діяльності соціального працівника, передбачаючи задоволення матеріальних інтересів і потреб малозабезпечених прошарків населення. Реалізується у формі надання натуральної та грошової допомоги; встановлення пільг; надання допомог, одноразових компенсацій; здійснення соціально-побутового патронажу. Остання складова характеризуваної функції в російській літературі розглядається як самостійна, **соціально-побутова функція**, яка орієнтує соціального працівника на покращення житлових умов своїх клієнтів, забезпечення їх нормального побуту.

*Представлена класифікація ролей соціального працівника. Виділені групи практичних, посередницьких, керівних, дослідницьких, сервісних, латентних ролей. Визначені мета та зміст діяльності соціального працівника в межах кожної ролі.*

*Професійні функції, властиві соціальним працівникам, подані відповідно до їх ролей (спектральний підхід). Представлені також класи функцій: базові та спеціальні (процесуальний підхід). Продемонстровані концептуальні підходи, які використовуються соціальними працівниками при втручанні, їхні цілі/задачі.*

### **Основні поняття**

ПРОФЕСІЙНА РОЛЬ; ПРАКТИЧНІ, ПОСЕРЕДНИЦЬКІ, КЕРІВНІ, ДОСЛІДНИЦЬКІ, СЕРВІСНІ, ЛАТЕНТНІ РОЛІ; УЧИТЕЛЬ СОЦІАЛЬНИХ ВМІНЬ, КОНСУЛЬТАНТ/ КОНСУЛЬТАНТ-КЛІНІЦИСТ, АГЕНТ У ПИТАННЯХ СОЦІАЛЬНИХ ЗМІН, АНІМАТОР, СОЦІАЛЬНИЙ МЕНЕДЖЕР, ПОМІЧНИК КЛІЄНТА, ВУЛИЧНИЙ ПРАЦІВНИК, БРОКЕР СОЦІАЛЬНИХ ПОСЛУГ, КЕРУЮЧИЙ СПРАВАМИ КЛІЄНТІВ, ЗАХИСНИК ПРАВ ТА ІНТЕРЕСІВ КЛІЄНТА, КЕРІВНИК РОБОЧОГО НАВАНТАЖЕННЯ, ЛІДЕР КОМАНДИ, КЕРІВНИК ПЕРСОНАЛУ, АДМІНІСТРАТОР, ЕКСПЕРТ, АНАЛІТИК, ДОСЛІДНИК, ВИ-

КЛАДАЧ, КЕРІВНИК ПОЛЬОВОЇ ПРАКТИКИ, СУПЕРВІЗОР, ЗАХИСНИК ПАНІВНОГО ПОРЯДКУ, ПІДРИВАЧ ДЕРЖАВНОГО УСТРОЮ, БРОКЕР У СІРИХ ТОНАХ, ЦАП-ВІДБУВАЙЛО, ДОНОР, ПОТЕНЦІЙНИЙ ГНОБИТЕЛЬ, ВСЕЗНАЙКО; ПРОФЕСІЙНІ ФУНКЦІЇ.

### Запитання для дискусії

- Яке співвідношення спостерігається між посадами та ролями соціальних працівників? Наведіть приклади.
- Чи вимагають певні ролі відповідних особистісних якостей? Поясніть свою думку.
- Які ролі вкладаються у репертуар українських соціальних працівників?
- Які ролі випадають з репертуару вітчизняних соціальних працівників і як ви бачите перспективи їх виконання?
- Як співвідносяться ролі з освітніми рівнями соціальних працівників?

### Використана література

1. *Guggenbuhl-Craig A.* Power in the Helping Professions.— New York, 1971. Цит. по: *Брэндон Д.* Защита прав и интересов клиентов как вопрос политики и практики // *Взаимосвязь социальной работы и социальной политики / Под ред. Ш. Рамон.*— М., 1997.— С. 150.
2. *Амман Г.* Социально-культурная анимация в Швейцарии // *Теория и практика социальной работы: отечественный и зарубежный опыт: В 2 т.*— М., Тула, 1993.— Т. 1.— С. 230.
3. *Бернгард Г.* Качественные и количественные методы исследования в социальной работе // *Теория и практика социальной работы: отечественный и зарубежный опыт: В 2 т.*— М., Тула, 1993.— Т. 1.— С. 133.
4. *Блум М.* Профилактика в социальной работе // *Энциклопедия социальной работы: В 3 т.*— М., 1994.— Т. 2.— С. 369.
5. *Бочарова В. Г.* Социальная микросреда, как фактор формирования личности школьника. Автореф. дис. д-ра. пед. наук.— М., 1991.— С. 28 и др.
6. *Бочарова В. Г.* Социальный педагог и социальный работник в России: профессиональные и этические стандарты // *Социальная защита человека: региональные модели.*— М., 1995.— С. 16.
7. *Бочарова В. Г., Филонов Г. Н.* Научный статус социальной педагогики и ее отношение к практике.— М., 1994.— С. 7—8.
8. *Брилленд Д., Гольдфарб С.* Юридические службы // *Энциклопедия социальной работы: В 3 т.*— М., 1994.— Т. 3.— С. 462—463.
9. *Брэндон Д.* Защита прав и интересов клиентов как вопрос политики и практики // *Взаимосвязь социальной работы и социальной политики / Под ред. Ш. Рамон.*— М., 1997.— С. 142—143.
10. *Бургес П.* Работа по правам на социальную защиту // *Практика социальной работы / Ассоциация психиатров Украины.*— Амстердам—Киев, 1996.— С. 207—210.
11. *Вейсман Э.* Посреднические услуги в практической социальной работе // *Энциклопедия социальной работы: В 3 т.*— М., 1994.— Т. 2.— С. 285—286.
12. *Виттингтон Р., Крайтс Л. и др.* Мир начинается с меня: Учебная программа формирования ненасильственных ценностей у учащихся школ.— М., 1993.— 140 с.

13. *Владинска Н. В.* Тенденции в развитии обучения социальных работников и социальных педагогов в Болгарии // Обучение социальной работе: состояние и перспективы. Материалы международных конгрессов школ социальной работы / Отв. ред. В. Г. Бочарова.— М., 1997.— 119 с.
14. *Волкер Д.* Консультування у регіональних установах соціальних служб: практика, що стоїть за теорією // Практична соціальна робота / За ред. П. Картер, Т. Джеффса, М. Сміга.— Амстердам — К., 1996.— С. 56—71.
15. *Гибсон Р.* Лидерство в свободном обществе // Лидерство. Психологические проблемы в бизнесе.— Дубна, 1997.— С. 17—18.
16. *Глассман Ю., Месбур Э.* Организация семинара по программам качественной подготовки руководителей полевой практики // Обучение социальной работе: состояние и перспективы. Материалы конгрессов школ социальной работы / Отв. ред. В. Г. Бочарова.— М., 1997.— С. 225—230.
17. *Голан Н.* Вмешательство в кризисную ситуацию // Энциклопедия социальной работы: В 3 т.— М., 1993.— Т. 1.— С. 110—116.
18. *Гордон Т.* Повышение родительской эффективности // Популярная педагогика.— Екатеринбург, 1997.— С. 323—607.
19. *Джиллести Д.* Этические проблемы в социальных исследованиях // Энциклопедия социальной работы: В 3 т.— М., 1993.— Т. 3.— С. 443—445.
20. *Доул М., Марш П.* Ориентированная на решение задачи социальная работа.— Амстердам— К., 1997.— С. 63—64.
21. *Херсонский Б. Г.* Неопубликованное выступление Б. Г. Херсонского на международной научно-практической конференции “Проблемы социальной защиты молодежи в условиях изменения социально-экономических отношений” (г. Киев, 25—28 ноября 1992 г.).
22. Как сформировать работоспособный коллектив.— М., 1994.— С. 13.
23. *Калашник Т.* Социальный педагог: Профессиональный портрет. // Освіта.— 1994.— 12 трав.— С. 7.
24. *Кондрашенко В. Т., Донской Д. И.* Общая психотерапия: Учебное пособие.— Мн., 1997.— С. 16.
25. Краткий психологический словарь / Под общ. ред. А. В. Петровского, М. Г. Ярошевского.— М., 1998.
26. *Крофт С., Бересфорд П.* Соучастие пользователей в социальной работе // Практика социальной работы / Ассоциация психиатров Украины.— Амстердам—К., 1996.— С. 68.
27. *Кучерявый А. Г.* Формирование у студентов целостной готовности к труду социального педагога // Теория и практика социальной педагогики и социальной работы / Под ред. В. Н. Сидорова, А. С. Киселева. — Донецк, 1997.— С. 102—105.
28. *Лоренц В.* Социальная работа в изменяющейся Европе / Ассоциация психиатров Украины.— Амстердам—К., 1997.— 199 с.
29. *МакГоуэн Б.* Защита прав клиента // Энциклопедия социальной работы: В 3 т.— М., 1993.— Т. 1.— С. 304.
30. *Мюллендер О.* Группы как средство активизации: облегчая самоуправляемые изменения // Принцип активизации в социальной работе / Под ред. Ф. Парелло.— М., 1997.— С. 152.
31. *Мердак А.* Ресурсы клиента: Мобилизация и координация // Энциклопедия социальной работы. В 3 т.— М., 1994.— Т. 3.— С. 29—31.
32. *Мертон Р.* Явные и латентные функции // Американская социологическая мысль: Тексты / Под ред. В. И. Добренькова.— М., 1994.— С. 379—448.
33. *Мигович І. І.* Соціальна робота: Вступ до спеціальності.— Ужгород, 1997.— С. 122—123;
34. *Миддлмен Р., Гольдберг Г.* Социальная работа с группой // Энциклопедия социальной работы: В 3 т.— М., 1994.—Т. 3.— С. 198.

35. *Мофفات К.* Практика социальной работы как процесс размышления // Обучение социальной работе / Под ред. Ш. Рамон, Р. Сарри.— М.: Аспект Пресс, 1996.— С. 250.
36. *Мэнди Б.* Роль надгосударственных организаций в формировании социальной политики и определении направления развития социальной работы: на примере Европейского Союза // Взаимосвязь социальной работы и социальной политики / Под ред. Ш. Рамон.— М., 1997.— С. 69—71.
37. *Мюллендер О., Уорд Д.* Самокерована групова работа: Діяльність користувачів з метою наснаження.— Амстердам—К., 1995.— 140 с.
38. *Нортен Х.* Социальный диагноз // Энциклопедия социальной работы: В 3 т.— М., 1994.— Т. 3.— С. 287.
39. *О'Хаган К.* Кризисное вмешательство: изменение точек зрения // Практика социальной работы / Под ред. Ш. Рамон.— Амстердам—К., 1996.— С. 164—176.
40. Основы социальной работы / Отв. ред. П. Д. Павленок.— М., 1998.
41. *Остин М., Пекора П.* Управление персоналом // Энциклопедия социальной работы: В 3 т.— М., 1994.— Т. 3.— С. 338.
42. *Перлмуттер Ф.* Административное управление: внешние аспекты // Энциклопедия социальной работы: В 3 т.— М., 1993.— Т. 1.— С. 15.
43. Права человека и работа в социальной сфере: Пособие для школ социальной работы и работников социальной сферы.— Нью-Йорк, Женева, 1995.— С. 9.
44. Практика социальной работы / Под ред. К. Ханвея, Т. Филлота.— Амстердам—К., 1996.— С. 12—13.
45. Приложение к постановлению Госкомтруда СССР (№ 101 от 22 мая 1991 г.). Цит. по: Информационно-методический бюллетень Украинской ассоциации социальных педагогов и специалистов по социальной работе / Под ред. В. Н. Сидорова.— Донецк, 1992.— С. 51—52.
46. Профессиональная деятельность социального работника: содержание и организация.— М., 1993.— С. 28.
47. *Рамзей Р.* Социальная работа: наука-профессия.— М., 1991.— С. 3.
48. *Рейд У.* Исследования в социальной работе // Энциклопедия социальной работы: В 3 т.— М., 1993.— Т. 1.— С. 382—389.
49. Роли и функции социальных работников // Профессиональная деятельность социального работника: содержание и организация.— М., 1993.— С. 14.
50. *Рубин А.* Комплексное обслуживание // Энциклопедия социальной работы: В 3 т.— М., 1994.— Т. 2.— С. 211.
51. *Сарри Р.* Административное управление в социальном обеспечении // Энциклопедия социальной работы: В 3 т.— М., 1993.— Т. 1.— С. 5.
52. *Серова Т. С.* Социальная работа на западноевропейских предприятиях и фирмах: Опыт Германии и Австрии // Социальная работа: сб.— М., 1992.— Вып. 4.— С. 81—97.
53. *Симпсон Б., Тиндалл Г.* Программы структурной полевой практики для первокурсников // Обучение социальной работе: состояние и перспективы. Материалы международных конгрессов школ социальной работы / Отв. ред. В. Г. Бочарова.— М., 1997.— С. 261—268.
54. *Сипорин М.* Ресурсы клиента: задачи социальных служб по их выявлению // Энциклопедия социальной работы: В 3 т.— М., 1994.— Т. 3.— С. 27.
55. *Смелзер Н.* Социология.— М., 1994.— С. 611.
56. *Соловьев А.* Процесс рождения новых профессий: социальная работа в США, Великобритании и России // Взаимосвязь социальной работы и социальной политики / Под ред. Ш. Рамон.— М., 1997.— С. 108.
57. Социальное воспитание учащихся: Основные теоретические положения.— М., 1990.— С. 23.



58. Социальное обслуживание населения и социальная работа за рубежом.— М., 1994.— С. 15—23.
59. Справочное пособие по социальной работе / Под ред. А. М. Панова, Е. П. Холостовой.— М., 1997.— С. 18.
60. *Стреч Дж., Креугер Л., Келли М.* Технология и организация социальных услуг: проблемы обучения социальной работе // Обучение социальной работе: состояние и перспективы. Материалы конгрессов школ социальной работы / Отв. ред. В. Г. Бочарова.— М., 1997.— С. 246.
61. Теория социальной работы: Учебник / Под ред. Е. П. Холостовой.— М., 1998.— С. 58.
62. *Тернер М.* Кураторство // Практична соціальна робота / За ред. П. Картер, Т. Джеффса, М. Сміта; Асоціація психіатрів України.— Амстердам—К., 1996.— С. 135.
63. *Фесуненко О. Л.* Подготовка студентов к социально-педагогической деятельности. Автореф. дис. канд. пед. наук.— Р-н/Д., 1992.— С. 14.
64. *Фризен Б.* Административное управление: межличностные аспекты // Энциклопедия социальной работы: В 3 т.— М., 1993.— Т. 1.— С. 20.
65. *Хейкок К., Хьюз Л.* Проблема оценки практических умений будущего социального работника // Обучение социальной работе: состояние и перспективы. Материалы конгрессов школ социальной работы / Отв. ред. В. Г. Бочарова.— М., 1997.— С. 233—234.
66. *Холланд Т., Иетчерс М.* Организационные аспекты социальной работы // Энциклопедия социальной работы: В 3 т.— М., 1994.— Т. 2.— С. 171.
67. *Чемпен В.* Командна робота // Практична соціальна робота / За ред. П. Картер, Т. Джеффса, М. Сміта; Асоціація психіатрів України.— Амстердам—К., 1996.— С. 28—29.
68. *Чорбинский С. И.* Социальная работа и социальные программы в США.— М., 1992.— С. 110—118.
69. *Шанин Т.* Социальная работа как культурный феномен современности: новая профессия и академическая дисциплина в контексте социальной теории и политической практики наших дней // Взаимосвязь социальной работы и социальной политики / Под ред. Ш. Рамон.— М., 1997.— С. 25.
70. *Шардлоу С.* Навыки социальной работы // Что такое социальная работа.— Амстердам—К., 1996.— С. 19.
71. *Шардлоу С.* Резидентная работа без резидентности // Динамика ценностей в социальной работе / Под ред. С. Шардлоу.— Амстердам—К., 1996.— С. 91.
72. *Элкин Р.* Управление финансами // Энциклопедия социальной работы: В 3 т.— М., 1994.— Т. 3.— С. 344.
73. Энциклопедия социальной работы: В 3 т. / Пер. с англ.— М., 1993—1994.— Т. 1 — С. 9; Т. 2 — С. 31, 191, 213, 284, 307; Т. 3 — С. 26—28, 30, 56, 162, 174, 197, 312.
74. *Gillon R.* Philosophical Medical Ethics // British Medical Journal.— 1985.— Vol. 290; Vol. 291; 1986.— Vol. 292.