УДК 364-4(045)

https://doi.org/10.52058/3041-1254-2024-2(2)-376-384

Моргай Лілія Анатоліївна, доктор філософії, доцент, доцент кафедри соціальної педагогіки та соціальної роботи, Уманський державний педагогічний університет імені Павла Тичини, м. Умань, Україна, https//orcid.org/0000-0002-6550-1389

ОСОБЛИВОСТІ РОБОТИ СОЦІАЛЬНОГО ПРАЦІВНИКА У ЦЕНТРІ НАДАННЯ СОЦІАЛЬНИХ ПОСЛУГ

Анотація. У статті досліджуються ключові аспекти роботи соціальних працівників у центрі надання соціальних послуг. Розкритті поняття: соціальний працівник, центри надання соціальних послуг, децентралізація, функції соціального працівника, професіоналізм, Закон України «Про соціальні послуги».

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

Зазначено, що соціальні працівники, які працюють у центрах надання соціальних послуг виконують ключову роль у підтримці та допомозі людям у складних життєвих ситуаціях. Особливості їхньої роботи в таких установах включають ряд аспектів: індивідуальний підхід; проведення соціально-психологічної підтримки; координація послуг; робота з родиною та спільнотою; реабілітація та соціальна інтеграція; попередження кризових ситуацій; сприяння у самодопомозі.

Перераховані та розкриті функції, якими користується соціальний працівник у своїй діяльності. Зокрема: організаційна, посередницька, правозахисна, інформаційна, психологічна, діагностична, прогностична, профілактична, реабілітаційна.

Виконуючи постійно роботу із людьми, соціальний працівник має бути стриманим, толерантним та готовим до різних ситуацій.

З’ясовано, що професійне становлення фахівця із соціальної роботи – це цілісний і безперервний процес розвитку практичної, освітньої й дослідницької діяльності особистості у соціальній сфері, орієнтований на формування професійних знань, умінь, навичок і особистісних якостей, кваліфікаційним вимогам та етичному стандарту професії.

Встановлено, що працюючи у соціальній сфері, соціальний працівник має орієнтуватися в законодавстві України, нормативно-правових актах, методичних та інших розпорядчих документах, які визначають організацію

соціальної роботи. Також важливо, щоб соціальний працівник мій бути корисним у юридичних питаннях. Професіоналізм і вміння вірної комунікації з людьми, які звернулися у центр надання соціальних послуг є запорукою гарного кінцевого результату.

Ключові слова: соціальний працівник, центри надання соціальних послуг, децентралізація, функції соціального працівника, професіоналізм, Закон України «Про соціальні послуги».

Morgai Liliia Anatoliivna, Doctor of Philosophy, Associate Professor, Associate Professor of the Department of Social Pedagogy and Social Work, Pavlo Tychyna Uman State Pedagogical University, Uman, Ukraine, https//orcid.org/ 0000-0002-6550-1389

PECULIARITIES OF WORK OF A SOCIAL WORKER IN A SOCIAL SERVICE CENTER

Abstract. The article examines the key aspects of the work of social workers in the center for social services. The concepts of: social worker, centers for social services, decentralization, functions of a social worker, professionalism, the Law of Ukraine «On Social Services».

It has been established that social services are actions aimed at preventing difficult life circumstances, overcoming such circumstances or minimizing their negative consequences for individuals/families in them.

It is noted that social workers working in social service centers play a key role in supporting and helping people in difficult life situations. The peculiarities of their work in such institutions include a number of aspects: individual approach; social and psychological support; coordination of services; work with family and community; rehabilitation and social integration; prevention of crisis situations; assistance in self-help.

The functions used by social workers in their activities are listed and disclosed. In particular, organizational, mediation, human rights, informational, psychological, diagnostic, prognostic, preventive, and rehabilitation.

When working with people on a regular basis, a social worker should be restrained, tolerant and ready for different situations.

It is found that the professional formation of a social work specialist is a holistic and continuous process of development of practical, educational and research activities of a person in the social sphere, focused on the formation of professional knowledge, skills and personal qualities adequate to the qualification requirements and ethical standard of the profession.

Centers for social services are institutions or organizations specialized in providing various social supports.

It has been established that when working in the social sphere, a social worker must be familiar with the legislation of Ukraine, regulations, methodological and other administrative documents that determine the organization of social work. It is also important for a social worker to be helpful in legal matters. Professionalism and the ability to communicate properly with people who come to a social services center are the key to a good end result.

Key words: social worker, centers for social services, decentralization, functions of a social worker, professionalism, Law of Ukraine «On Social Services».

Постановка проблеми. Процеси децентралізації кинули виклик сформованій в Україні системі надання соціальних послуг. Гостро постали питання про те, як мають взаємодіяти учасники системи в нових умовах, як має бути розмежовано повноваження між різними рівнями територіальних організацій у наданні послуг, яким чином стимулювати розвиток ринку соціальних послуг [4].

З 1 січня 2020 року набув чинності новий Закон України «Про соціальні послуги». Новий закон вважають однією зі складових адміністративно-територіальної реформи в Україні, адже він спрямований, зокрема, на розмежування повноважень у соціально-економічних сферах між органами місцевого самоврядування різних рівнів. Проте багато що з того, що стосується надання соціальних послуг, досі залишається на стадії правової невизначеності, особливо в об'єднаних територіальних громадах (ОТГ) [4].

Згідно із Законом України «Про соціальні послуги» такі послуги розуміються як дії, спрямовані на профілактику складних життєвих обставин, подолання таких обставин або мінімізацію їх негативних наслідків для осіб/сімей, які в них перебувають [4].

Законом визначено поняття «складні життєві обставини», до яких віднесено обставини, що негативно впливають на життя, стан здоров'я та розвиток особи, функціонування сім'ї, які особа/сім'я не може подолати самостійно, а також чинники, що можуть зумовити складні життєві обставини.

У сучасному соціальному контексті роль соціальних працівників у центрах надання соціальних послуг визначається невпинною динамікою суспільства та зростаючою потребою у висококваліфікованій підтримці для різних верств населення. Зосередження уваги на особливостях їхньої роботи виявляється важливим кроком у розумінні суті соціальної професії та ефективності надання соціальних послуг.

Вагому роль у роботі з людьми у центрах надання соціальних послуг відіграють соціальні працівники – це професійно підготовлені фахівці, які мають необхідну кваліфікацію у сфері соціальної роботи та виконують різноманітні види соціальної роботи [4].

Центри надання соціальних послуг є установами чи організаціями, спеціалізованими на наданні різноманітних соціальних підтримок та послуг для різних категорій населення, які потребують соціальної допомоги чи реабілітації. Ці центри можуть включати в себе широкий спектр фахівців, таких як соціальні працівники, психологи, юристи, медичний персонал тощо, спрямованих на надання комплексної та індивідуальної підтримки особам, які опинилися в складних життєвих ситуаціях чи стали жертвами соціальних викликів. Метою цих центрів є поліпшення якості життя та соціальної інтеграції клієнтів, а також вирішення соціальних проблем та підтримка їхнього самостійного функціонування в суспільстві [4].

Кваліфікаційні вимоги до працівників надавачів соціальних послуг, порядок атестації фахівців та професіоналів надавачів соціальних послуг визначаються центральним органом виконавчої влади, що забезпечує формування державної політики у сфері соціального захисту населення. Підготовку, перепідготовку та підвищення кваліфікації фахівців та професіоналів надавачів соціальних послуг здійснюють заклади освіти (у тому числі заклади післядипломної освіти), що мають відповідну ліцензію, видану в установленому порядку. У той же час підготовку, перепідготовку та підвищення кваліфікації соціальних робітників здійснюють шляхом формального або неформального професійного навчання відповідно до законодавства [43].

Аналіз останніх досліджень і публікацій показав, що про особливості роботи соціальних працівників у центрі надання соціальних послуг є достатньо наукових публікацій, зокрема таких педагогів як: Я. Бєлєвцової, Н. Гаєвої, С. Горбунової-Рубан, Р. Греби, К. Дубич, В. Когута, В. Литвиненко, Е. Лібанової, Л. Лойко, І. Миговича та ін., це засвідчуєте, що дана тема є досить цікавою для наукових розвідок. Все це пояснює, що дана проблема є актуальною і знаходиться у центрі досліджень.

Мета статті – висвітлити особливості роботи соціального працівника у центрі надання соціальних послуг

Виклад основного матеріалу. Соціальні послуги – дії, спрямовані на профілактику складних життєвих обставин, подолання таких обставин або мінімізацію їх негативних наслідків для осіб/сімей, які в них перебувають [5].

Отримувачі соціальних послуг – особи/сім'ї, які належать до вразливих груп населення та/або перебувають у складних життєвих обставинах, яким надаються соціальні послуги [2].

Реєстр надавачів та отримувачів соціальних послуг – автоматизована інформаційно-телекомунікаційна система, призначена для збирання, реєстрації, накопичення, зберігання, використання, знеособлення і знищення визначених Законом України «Про соціальні послуги» даних про надавачів та отримувачів соціальних послуг [2].

У сучасному суспільстві проблеми соціального характеру вимагають компетентного та професійного підходу до їх вирішення. З цієї точки зору, роль фахівця із соціальної роботи у Центрі надання соціальних послуг виявляється важливою та необхідною. Цей професійний супровід включає в себе широкий спектр завдань, спрямованих на поліпшення якості життя осіб, які опинилися в складних життєвих обставинах. У цьому контексті важливо розглянути основні аспекти та виклики, з якими стикаються фахівці із соціальної роботи в Центрі надання соціальних послуг, а також розглянути їхню ключову роль у покращенні соціального благополуччя та підтримці вразливих категорій населення.

Розглянемо специфіку роботи соціальних працівників у наданні допомоги (роз'яснення, направлення, консультування) осіб, які потребують допомоги [1].

Соціальний працівник – це фахівець у галузі соціальної роботи, який займається наданням підтримки, допомоги та консультацій особам чи групам, які знаходяться у складних життєвих ситуаціях або потребують соціальної підтримки для поліпшення їхнього благополуччя та якості життя.

Професійна діяльність фахівця із соціальної роботи у центрі надання соціальних послуг є комплексним та важливим елементом системи соціального обслуговування [2].

Соціальні працівники, які працюють у центрах надання соціальних послуг, виконують ключову роль у підтримці та допомозі людям у складних життєвих ситуаціях. Особливості їхньої роботи в таких установах включають ряд аспектів:

1. Індивідуалізований підхід: соціальний працівник в центрі надання соціальних послуг працює з клієнтами індивідуально, враховуючи їхні потреби, можливості та особливості. Це означає, що вони розробляють персональні плани дій для кожного клієнта з урахуванням його/її унікальних обставин;

2. Проведення соціально-психологічної підтримки: соціальні працівники надають клієнтам емоційну підтримку та допомагають їм вирішувати особисті труднощі, такі як депресія, тривога або стрес;

3. Координація послуг: вони сприяють у реалізації прав клієнтів на різноманітні соціальні послуги та допомагають у зв'язку з іншими організаціями, які можуть надавати потрібні ресурси;

4. Робота з родиною та спільнотою: соціальні працівники займаються не лише окремими особами, але і їхніми родинами та спільнотами, працюючи над зміцненням підтримки та взаємодії всередині цих груп;

5. Реабілітація та соціальна інтеграція: вони сприяють клієнтам у здійсненні переходу до самостійного життя, надаючи підтримку у відновленні або збереженні їхньої самодостатності та соціальної інтеграції;

6. Попередження кризових ситуацій: соціальні працівники виконують роль фахівців з попередження кризових ситуацій, допомагаючи клієнтам розв'язувати проблеми на ранніх стадіях та уникати погіршення їхньої життєвої ситуації;

7. Сприяння у самодопомозі: важливою частиною роботи соціального працівника є стимулювання самодопомоги клієнтів та розвиток їхніх навичок управління життям та вирішення проблем.

Загалом, соціальний працівник у центрі надання соціальних послуг має широкий спектр обов'язків, спрямованих на підтримку та поліпшення якості життя осіб у складних ситуаціях, забезпечуючи їм необхідну підтримку, ресурси та навички для самостійного функціонування у суспільстві [2].

За змістом діяльності фахівця соціальної роботи виділяють такі функції:

– організаційну (організація соціальних служб, залучення до їх роботи громадськості та спрямування діяльності на надання різних видів допомоги і соціальних послуг);

– посередницьку (забезпечення сприяння й участі в рішенні проблеми органів влади та інших соціальних установ);

– правозахисну (використання законів та їх правових актів для захисту прав клієнта і надання йому допомоги);

– інформаційну (забезпечення нужденних у соціальній допомозі інформацією про соціальні послуги);

– психологічну, педагогічну, соціально-медичну, соціально-побутову (виявлення необхідності та сприяння в наданні відповідної допомоги різним категоріям населення) та інші.

За використовуваними технологіями виділяють наступні функції:

– діагностичну (постановка соціального діагнозу, визначення змісту проблеми групи або індивіда);

– прогностичну (прогнозування розвитку соціальних процесів і вироблення моделей соціальної поведінки);

– профілактичну (приведення в дію механізмів попередження негативних соціальних явищ);

– реабілітаційну (організація роботи із соціальної адаптації та реабілітації) та інші [1].

Фахівець повинен бути психологічно готовим до діяльності в соціальній сфері, мати сформоване професійне мислення, вміти самостійно аналізувати конкретну ситуацію, оцінювати можливі наслідки та брати відповідальність за обрані рішення, які часто пов'язані з життям людини.

Професійно важливі психологічні якості:

1) психічні: особливості психічних процесів (пам'яті, мислення, сприймання, відчуття, уяви); увага, як стан свідомості та умова виконання діяльності; психічні стани (працездатність, енергійність, ініціативність,

стресостійкість, низький рівень тривожності); емоційно-вольові прояви (стриманість, наполегливість, послідовність, імпульсивність та ін.

2) інтелектуальні: соціальний інтелект (здатність аналізувати стани інших людей, передбачати розвиток подій); творче мислення (здатність приймати нестандартні рішення, діяти у невизначених ситуаціях); аналітичність, реалістичність, інтуїтивність, прогностичність, критичність, гнучкість мислення; ерудиція та кругозір; достатній освітній рівень та ін.;

3) професійна самосвідомість: самоконтроль, самокритичність, адекватна самооцінка, прагнення до самовдосконалення й самоосвіти, самонавіюваність, уміння керувати власними емоціями та поведінкою, змінювати власні стани [1].

Досить ефективна робота соціального працівника у центрі надання соцільних послуг коли працівник є професіоналом своєї справи. У свою чергу професіоналізм конкретного працівника є результатом його самореалізації в ході тривалого процесу професійного становлення. Професійне становлення фахівця із соціальної роботи – цілісний і безперервний процес розвитку практичної, освітньої й дослідницької діяльності особистості у соціальній сфері, орієнтований на формування професійних знань, умінь, навичок і особистісних якостей, кваліфікаційним вимогам та етичному стандарту професії.

Згідно кваліфікаційної характеристики фахівця із соціальної роботи, до його посадових обов'язків належать: організація виявлення та реєстрації громадян, які потребують соціальної та іншої допомоги, охорони і захисту їх морального, фізичного та психологічного здоров'я; організація піклування, опікування та догляду; встановлення причини конфліктних ситуацій та відхилень, які спричинили асоціальні явища; координація роботи з надання соціальної допомоги та захисту; пропаганда здорового способу життя, дбайливого ставлення до ветеранів та інвалідів, високих зразків етики та культури соціальних відносин; надання допомоги у працевлаштуванні; реєстрація асоціальних явищ і розробка заходів щодо їх усунення; проведення психологічних та педагогічних консультацій, надання юридичних порад; організація допомоги громадянам похилого віку й непрацездатним, тощо [1].

Спеціаліст із соціальної роботи повинен орієнтуватися в законодавстві України, нормативно-правових актах, методичних та інших розпорядчих документах, які визначають організацію соціальної роботи. Також, важливо мати розуміння про організацію соціально-медичної допомоги, юридичну підтримку, піклування, опікування, догляд, соціальну реабілітацію, та соціальний захист. Додатковою обов'язковою сферою знань є соціологія, психологія, технології соціальної роботи, а також розуміння національних особливостей побуту та культури людських відносин. Кваліфікаційні вимоги до фахівця із соціальної роботи передбачають отримання повної вищої освіти у відповідному напрямі (магістр, спеціаліст) та систематичне підвищення кваліфікації [1].

Фахівець із соціальної роботи повинен:

– знати мовний етикет і вміти його використати;

– уміти формулювати цілі і завдання ділового спілкування;

– організовувати спілкування й управляти ним;

– аналізувати предмет спілкування, розбирати скаргу, заяву, ставити питання й конкретно відповідати на них;

– володіти навичками й прийомами ділового спілкування, його тактикою й стратегією;

– уміти вести бесіду, співбесіду, ділову розмову, диспут, полеміку, дискусію, діалог, дебати, круглий стіл, ділову нараду, ділову гру;

– мати навички доводити й обґрунтовувати, аргументувати й переконувати, критикувати й спростовувати, досягати угод і рішень, компромісів і конвенцій, робити оцінки й пропозиції;

– володіти технікою мовлення, риторичними прийомами й фігурами, уміти правильно будувати промову й інші публічні виступи;

– уміти за допомогою слова проводити психотерапію, знімати стрес, страх, адаптувати клієнта до відповідних умов, коректувати його поведінку й оцінки [1].

Висновки. Отже, робота соціального працівника у центрі надання соціальних послуг є невід'ємною складовою соціальної допомоги та підтримки для людей у складних життєвих ситуаціях. Особливості їхньої роботи включають індивідуальний підхід до кожного клієнта, надання емоційної підтримки, координацію соціальних послуг, роботу з родиною та спільнотою, реабілітацію та соціальну інтеграцію, попередження кризових ситуацій і стимулювання самодопомоги. Ця робота спрямована на поліпшення якості життя та надання підтримки тим, хто потребує цього найбільше, допомагаючи їм здолати труднощі та забезпечити їхню соціальну адаптацію та самостійність.

Крім того, проблема недостатньої підготовки соціальних працівників для роботи у центрах надання соціальних послуг є важливим питанням, що потребує уваги та вдосконалення системи професійної підготовки.

Література:

1. Професійне становлення фахівця із соціальної роботи. URL: https://eukraina.com/publ/education/profesijne_stanovlennja_fakhivcja_iz_socialnoji_roboti/11-1-0-208.

2. Розвиток соціальних послуг під час війни. URL: https://r2p.org.ua/page/doslidzhennia-rozvytok-sotsialnykh-posluh-pid-chas-viiny.

3. Семигіна Т. Нове законодавство про соціальні послуги: що воно означає для територіальних громад? URL: https://www.socosvita.kiev.ua/sites/default/files/Visnyk_4_2019-65-75.pdf.

4. Семигіна Т. В. Соціальні послуги у територіальних громадах України: інновації правового регулювання. URL: https://www.socosvita.kiev.ua/sites/default/files/Visnyk_4_2019-65-75.pdf.

5. Система надання соціальних послуг: сучасний стан. URL: https://periodicals.karazin.ua/socioprostir/article/view/15680.

References:

1. Profesiine stanovlennia fakhivtsia iz sotsialnoi roboty [Professional development of a social work specialist]. Retrieved from https://eukraina.com/publ/education/profesijne_ stanovlennja_ fakhivcja_iz_socialnoji_roboti/11-1-0-208. [in Ukrainian].
2. Rozvytok sotsialnykh posluh pid chas viiny [Development of social services during the war]. Retrieved from https://r2p.org.ua/page/doslidzhennia-rozvytok-sotsialnykh-posluh-pid-chas-viiny. [in Ukrainian].
3. Semygina T. (2019). Nove zakonodavstvo pro sotsialni posluhy: shcho vono oznachaie dlia terytorialnykh hromad? [New legislation on social services: what it means for local communities]. Retrieved from https://www.socosvita.kiev.ua/sites/default/files/Visnyk_4_2019-65-75.pdf. [in Ukrainian].
4. Semygina T. (2019). Sotsialni posluhy u terytorialnykh hromadakh Ukrainy: innovatsii pravovoho rehuliuvannia [Social Services in Territorial Communities of Ukraine: Innovations in Legal Regulation]. Retrieved from https://www.socosvita.kiev.ua/sites/default/files/Visnyk_4_2019-65-75.pdf. [in Ukrainian].
5. Systema nadannia sotsialnykh posluh: suchasnyi stan [The system of social services provision: current state]. Retrieved from https://periodicals.karazin.ua/socioprostir/article/view/15680. [in Ukrainian].