

Міністерство освіти і науки, молоді та спорту України
Уманський державний педагогічний університет імені Павла Тичини

Факультет соціальної та психологічної освіти
Кафедра соціальної педагогіки та соціальної роботи

ВИПУСКНА КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА
освітній ступінь МАГІСТР

на тему:

СОЦІАЛЬНО-ПСИХОЛОГІЧНЕ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ РОЗВИТКУ
СОЦІАЛЬНИХ ПОСЛУГ В УКРАЇНІ

Виконав: студент II курсу, групи 262

спеціальності 231 Соціальна робота

Освітня програма «Соціальна робота»

Маляр Тетяна Віталіївна

Керівник: кандидат педагогічних наук,
доцент Іващенко К.В.

Рецензент: кандидат педагогічних наук,
доцент Ревнюк Н.І

Умань 2023

ЗМІСТ

ВСТУП	3
РОЗДІЛ I. ТЕОРЕТИКО-МЕТОДОЛОГІЧНІ ОСНОВИ РОЗВИТКУ СОЦІАЛЬНИХ ПОСЛУГ В УКРАЇНІ.....	8
1.1. Сучасний стан і перспективи розвитку соціальних послуг в Україні.....	8
1.2. Сутність, види та принципи надання соціальних послуг.....	18
РОЗДІЛ II. УМОВИ УСПІШНОГО РОЗВИТКУ СОЦІАЛЬНО- ПСИХОЛОГІЧНОГО ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ СОЦІАЛЬНИХ ПОСЛУГ.....	35
2.1. Соціально-психологічне забезпечення як напрямок психологічних досліджень	35
2.2. Особливості соціально-психологічного забезпечення в різних сферах соціальної активності	44
РОЗДІЛ III. ШЛЯХИ УДОСКОНАЛЕННЯ СОЦІАЛЬНО- ПСИХОЛОГІЧНОГО ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ РОЗВИТКУ СОЦІАЛЬНИХ ПОСЛУГ В УКРАЇНІ.....	58
3.1. Дослідження організації діяльності державних і спеціалізованих соціальних служб діяльності соціальних служб.....	56
3.2. Заходи щодо вдосконалення соціальних послуг та їх соціально- психологічного забезпечення для представників різних соціально вразливих груп (на прикладі соціального захисту осіб з інвалідністю).....	75
3.3. Соціально-психологічні аспекти підготовки та соціальної підтримки фахівців, що надають соціальні послуги.....	88
ВИСНОВКИ.....	90
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ.....	97
ДОДАТКИ.....	

ВСТУП

Актуальність теми дослідження. Протягом двох десятиліть в Україні проводиться реформування системи надання соціальних послуг. В умовах фінансово-економічної кризи, інших деструктивних процесів в українському суспільстві парадоксальною та цілком недопустимою видається ситуація, в якій мають місце : несправедливий розподіл, вкрай низька адресність і висока розпорошеність державних соціальних трансфертів; рівні задоволення потреб і доступу отримувачів до соціальних послуг є в значній мірі незадовільним. Тому сьогодні в Україні принципово важливим питанням є створення ефективної системи надання соціальних послуг та забезпечення ними всіх хто їх потребує. Йдеться, передусім, про необхідність запровадження адресного підходу у реформуванні соціальних послуг; орієнтацію на потреби клієнта з урахуванням його життєвих обставин; актуалізацію ресурсів особистості та громади; досягнення цільового й ефективного використання коштів, спрямованих на соціальну допомогу та підтримку; підвищення кваліфікації соціальних працівників.

Також за умов відсутності системи державних стандартів щодо соціальних послуг особливого значення набуває діяльність по їх розвитку та моніторингу. Відтак, сучасні тенденції розвитку соціальної сфери потребують запровадження гуманістично спрямованої, орієнтованої на особистість і її життєву ситуацію, системи соціальної допомоги та послуг. Успішна реалізація цієї системи передбачає створення науково обґрунтованої, з урахуванням вітчизняних соціально-культурних особливостей та надбань концепції розвитку соціальних послуг і менеджменту соціальних служб, розробки заходів і методів взаємодії з людьми, що перебувають у скрутних життєвих обставинах.

Ефективність соціальної роботи значною мірою залежить, з одного боку, від розуміння особливостей та механізмів формування та розвитку особистості, а з іншого, - від соціально-психологічних складових і наслідків

діяльності самих соціальних працівників та соціальних служб. На сьогодні, коли активно впроваджуються принципи індивідуального підходу, брак соціально-психологічних знань і вмінь у спеціалістів соціальної сфери значно знижує ефективність надання соціальних послуг окремим категоріям громадян і дієвість соціальної роботи в цілому.

Про важливість застосування соціально-психологічних підходів у соціальній роботі йдеться в наукових пошуках низки вітчизняних та зарубіжних авторів. Зокрема, дослідники: визначають напрямки використання соціально-психологічних теорій і методів у соціальній роботі (М. Герберт, М.А. Гуліна, М.В. Фірсов, К. Шелдон); вивчають витoki та шляхи подолання соціально-психологічних проблем клієнтів соціальної роботи (І.М. Грига, О.Л. Іванова, Н.В. Кабаченко, О.Г. Карагодіна, Н.Ю. Максимова, Т.М. Титаренко, І.М. Трубавіна та ін.); досліджують питання організації взаємодії в системі «клієнт-соціальний працівник» (Д.Г. Лавриненко, Т.В. Семигіна, Т.І. Сила, О.В. Тюття, В.Г. Панок, Ю.М. Швалб); зосереджують увагу на вивченні особистості та підготовці соціальних працівників і їх функціонально-рольовому навантаженні (І.Д. Зверева, А.Й. Капська, І.І. Мигович, Л.І. Міщик, В.В. Сидоров, та ін.); розглядають особливості психологічної підтримки в різних скрутних життєвих ситуаціях (Г.М. Бевз, П.П. Горностай, Н.Г. Осухова та ін.).

Натомість, набагато менше уваги приділяється дослідженню причин, що стимулюють розвиток скрутних життєвих ситуацій людини, вивченню особливостей надання соціальних послуг як професійної діяльності, висвітленню питань організаційної психології в соціальних службах, побудові цілісної системи соціально-психологічних знань, що виступають основою психологічної складової професійної компетенції працівників організацій, які надають соціальні послуги.

У зв'язку з цим, актуальним на теоретичному і практичному рівнях є проведення досліджень, що сприяють формуванню теоретичної концепції та практичних моделей соціально-психологічного забезпечення розвитку

соціальних послуг в Україні. Отже, нагальність дослідження що потребує вирішення нормативно-правового регулювання надання соціальних послуг в Україні, уточнення понятійного апарату у даній сфері, а також розробка пропозицій щодо подальшого вдосконалення системи соціальних послуг в Україні призводять до необхідності здійснення даного дослідження.

Мета дослідження полягає в тому, щоб на основі теоретичного аналізу соціально-психологічних аспектів соціальних послуг розробити заходи щодо вдосконалення соціально-психологічного забезпечення розвитку соціальних послуг в Україні.

Об'єкт дослідження – соціально-психологічні аспекти розвитку соціальних послуг.

Предмет дослідження – особливості соціально-психологічного забезпечення розвитку соціальних послуг в Україні.

Гіпотеза дослідження полягає у тому, що вдосконалення та розвиток соціальних послуг у суспільстві уможлиблюється завдяки впровадженню соціальних стратегій соціально-психологічного забезпечення як на міському так і регіональному рівнях. Що в свою чергу дозволить розвивати соціальні послуги та сприяти вирішенню проблем соціалізації особистості, що потрапила у скрутну життєву ситуацію, шляхом спеціально організованої соціальної підтримки та спонукання до саморозвитку і формування наснажуючих стратегій поведінки. В якості основного протиріччя між об'єктивною потребою людини в діяльності соціальних служб, організацій та установ у рішенні або сприянні у вирішенні його проблем і реальними можливостями її отримання. Одним з проявів цього реального протиріччя - невідповідність між зростаючою потребою в нових формах організації соціальної роботи на державному, регіональному та індивідуальному рівнях і виявляється бюрократичним стилем діяльності окремих соціальних організацій та соціальних служб.

Подолання цього протиріччя вимагає вживання заходів у кадровій політиці, в утвердженні нових підходів до розуміння місця і ролі соціальної

роботи в суспільній свідомості і державній соціальній політиці, зміни системи фінансування діяльності соціальних служб, критеріїв оцінки ефективності їх діяльності.

Відповідно до визначеної мети та сформульованої гіпотези дослідження основними **завданнями** роботи є:

1. Здійснити теоретичний аналіз вітчизняних та зарубіжних джерел стосовно проблеми розвитку соціальних послуг та соціально-психологічного забезпечення даного виду професійної діяльності як важливої складової соціальної роботи.

2. Дослідити та описати сучасний стан й основні види соціальних послуг, що визначають необхідність та напрямки формування соціально-психологічного забезпечення розвитку соціальних послуг.

3. Визначено чинники та умови успішного розвитку соціально-психологічного забезпечення соціальних послуг.

4. Розробити та впровадити заходи щодо вдосконалення соціальних послуг та їх соціально-психологічного забезпечення для представників різних соціально вразливих груп.

Методи дослідження. *Теоретичні:* аналіз, синтез, індукція, дедукція, узагальнення, систематизація, проектування, моделювання. *Емпіричні:* психодіагностичні методики (опитування, інтерв'ювання, бесіда, тестування, контент-аналіз документів, метод фокус-груп, аналіз результатів діяльності). *Статистичні:* методи статистичної та математичної обробки даних із подальшою якісною інтерпретацією та змістовним узагальненням отриманих даних.

Основна експериментальна база дослідження: Управління соціального захисту населення Тальнівської районної державної адміністрації. Всього у дослідженні взяли участь: клієнти служб соціального захисту населення (56 осіб); студенти Уманського державного педагогічного університету імені Павла Тичини за спеціальністю 231 Соціальна робота та 232 Соціальне забезпечення (26 осіб); фахівці соціальних служб різного

підпорядкування у містах Умань та Тальне (15 осіб).

Теоретичне значення дослідження полягає у розширенні наукових уявлень стосовно концептуальних засад психології соціальної роботи, а саме: соціально-психологічних характеристик клієнтів соціальних служб та особливостей розвитку соціальних послуг людям у різних скрутних життєвих обставинах; у подальшому розвитку теорії соціалізації особистості, зокрема стосовно інститутів, механізмів соціалізації та проблем соціальної адаптації; у визначенні змісту, встановленні особливостей та соціально-психологічних закономірностей діяльності організацій, що надають соціальні послуги; у розробці та емпіричній перевірці концепції та моделей

Практичне значення. Результати дослідження впроваджено у практику роботи Управління соціального захисту населення Тальнівської районної державної адміністрації. За темою дослідження проведено серію тренінгових занять для клієнтів та фахівців соціальної сфери.

Отримані в результаті дослідження, можуть бути використані для поглиблення уявлень стосовно виникнення та проявів проблематики особистості в процесі її розвитку, для оптимізації діяльності соціальних служб. Також можуть бути використані у навчальних дисциплінах, вивчення яких забезпечує формування соціально-психологічної компетенції відповідних фахівців із психології та соціальної роботи.

Апробація результатів дослідження. Основні положення, висновки, результати дослідження презентувались та обговорювались на кафедрі соціальної педагогіки та соціальної роботи Уманського державного педагогічного університету імені Павла Тичини.

Публікації. Результати дослідження висвітлено в 1 одноосібній публікації.

Структура роботи. Робота складається із вступу, двох розділів, висновків до розділів; загальних висновків до роботи; список використаних джерел (267 найменувань). Загальний обсяг роботи –102 сторінки.

РОЗДІЛ І.

ТЕОРЕТИКО-МЕТОДОЛОГІЧНІ ОСНОВИ РОЗВИТКУ СОЦІАЛЬНИХ ПОСЛУГ В УКРАЇНІ

1.1 Сучасний стан і перспективи розвитку соціальних послуг в Україні

Протягом двох десятиліть в Україні проводиться реформування системи надання соціальних послуг. В умовах фінансово-економічної кризи, інших деструктивних процесів в українському суспільстві парадоксальною та цілком недопустимою видається ситуація, в якій мають місце: несправедливий розподіл, вкрай низька адресність і висока розпорошеність державних соціальних трансфертів; рівні задоволення потреб і доступу отримувачів до соціальних послуг є в значній мірі незадовільним.

Сьогодні в Україні принципово важливим питанням є створення ефективної системи надання соціальних послуг та забезпечення ними всіх хто їх потребує. В контексті викладеного вище і актуалізується потреба в проведенні більш ґрунтовного дослідження аспектів системи надання соціальних послуг, результати якого мають теоретичне та практичне значення.

Питання теорії та практики діяльності системи надання соціальних послуг вразливим категоріям населення вивчалися експертами Українського Фонду соціальних інвестицій (далі - УФСІ) [4]. Я. С. Белєвцова [1] аналізує сучасний стан надання соціальних послуг та акцентує увагу на налагодженні постійної взаємодії з отримувачами соціальних послуг; організації співпраці з постачальниками соціальних послуг; безперервне покращення функціонування відповідних підрозділів (суб'єктів), що надають соціальні послуги; управління системою соціальних послуг тощо.

Кращому розумінню питань управління системою соціальних послуг сприяли роботи вітчизняних дослідників і науковців, таких як: Ю. Ажнюк, Т. Калита, С. Міщенко, Л. Сідельнік, І. Студеняк, І. Чучка, Ю. Шаров, С. Ягудін

та ін.; питань розроблення та реалізації соціальної політики в Україні, вітчизняної системи соціального захисту населення та її складової - системи надання соціальних послуг, різні аспекти яких розкриваються в наукових роботах, публікаціях таких вчених і дослідників, як С. Бандур, К. Батигіна, Н. Борецька, К. Ващенко, Н. Власенко, О. Власюк, І. Гнибіденко, С. Горбунової-Рубан, В. Гошовська, А. Гриненко, А. Колот, І. Курило, О. Новікова, О. Палій, О. Петроє, О. Піщуліна, О. Савченко, Ю. Саєнко, Т. Семигіної, Б. Сташків, В. Скуратівського, Н. Ярош, І. Ярошенко та ін.

Незважаючи на існування цілої низки наукових праць і публікацій, в яких розкриваються різні аспекти соціальних послуг, питання функціонування системи надання соціальних послуг, зокрема її сутності та сучасного стану в Україні залишаються на узбіччі проведення наукових досліджень.

Задоволення потреб соціальними послугами людей, що опинились в складних життєвих обставинах є одним із ключових завдань діяльності системи надання соціальних послуг. Ефективність діяльності цієї системи напряду впливає на соціальну та політичну стабільність держави. З огляду на ці факти є необхідність у вивченні всіх складових цього процесу та здійсненні більш ґрунтовного аналізу категорії «система надання соціальних послуг».

В енциклопедичній літературі [2] «система» тлумачиться, як сукупність елементів, що характеризується структурою, зв'язками та функціями, які забезпечують її цілеспрямований розвиток як цілого. Система : є протилежністю хаосу, безладу, дезорганізації; характеризується такими рисами, як сукупність, множина, цілісність, впорядкованість, зорганізованість, ієрархічність; є об'єднаною сукупністю елементів (підсистем), які закономірно пов'язані між собою та з об'єктами навколишнього середовища; має різні масштаби (мікро-, макро-, мета-, мегасистема), ступені складності (проста, складна), природу (соціальну, технічну, фізичну, біологічну, хімічну), форму відкритості (відкрита, закрита), походження (штучна, природна), організованості та адаптивності. Як правило, функціонування будь-якої системи зорієнтоване на досягнення визначених

мети, цілей та результатів. З огляду на викладене можна дати визначення поняттю «система надання соціальних послуг», це складна, відкрита соціально-економічна система, яка складається з сукупності державних органів і недержавних організацій, діяльність яких спрямована на надання соціальних послуг особам, окремим соціальним групам, які перебувають у складних життєвих обставинах, не можуть самотійно їх подолати та потребують сторонньої допомоги.

Метою системи надання соціальних послуг є розв'язання життєвих проблем, від яких потерпають особи чи соціальні групи. Втім, основними цілями, на досягнення яких повинно бути спрямоване функціонування такої системи, має бути профілактика негативних соціально-економічних явищ, сутність яких полягає в попередженні, запобіганні виникнення складних життєвих обставин, формами реалізації яких є, зокрема, соціальна реабілітація, інтеграція, реінтеграція тощо.

Система надання соціальних послуг повинна надавати таку соціальну підтримку особам, соціальним групам, яка сприятиме у створенні умов для самостійного розв'язання їх життєвих проблем, у відновленні втрачених ними навичок і функцій, у подоланні або мінімізації негативних наслідків таких обставин, які вони не в змозі подолати за допомогою наявних у них ресурсів.

На підставі проаналізованого вище, систему надання соціальних послуг як об'єкт державного управління, можна проілюструвати схематично таким чином див. Рис 1.

Як бачимо «входом» системи надання соціальних послуг є визначена ціль, а «виходом» - результати, які мають зокрема вимірюватися показниками якості, ефективності, адресності соціальних послуг, раціональності використаних на їх надання коштів тощо. Невід'ємними компонентами системи надання соціальних послуг є суб'єкти, об'єкти та зв'язки між ними.

Відповідно до Закону України «Про соціальні послуги» [5] суб'єктами, що надають соціальні послуг можуть бути державні, комунальні, недержавні заклади і організації, фізичні особи (див. Рис. 1).



Рис. 1. Схема системи надання соціальних послуг як об'єкту державного управління

Тобто, суб'єктами, що надають соціальні послуги є підприємства, установи, організації, заклади незалежно від форми власності та господарювання, фізичні особи - підприємці, які відповідають критеріям діяльності суб'єктів, що надають соціальні послуги, а також фізичні особи, які надають соціальні послуги.

Система надання соціальних послуг складається з таких секторів : *державного*, до якого входять суб'єкти, що надають соціальні послуги, які

знаходяться у державній власності і підпорядковані ЦОВВ; *комунального*, який включає установи і заклади комунальної власності, які надають соціальні послуги та знаходяться в підпорядкуванні відповідних органів місцевого самоврядування, наділених повноваженнями створювати такі установи, заклади та управляти ними. *недержавного*, до якого відносяться громадські, благодійні, релігійні організації та фізичні особи, діяльність яких пов'язана з наданням соціальних послуг; управління недержавним сектором здійснюється в порядку, визначеному законодавством та відповідними статутами.

Незважаючи на те, що ст. 7 Закону України «Про соціальні послуги» [5] передбачено, що суб'єкти, що надають соціальні послуги на договірних засадах можуть залучати для виконання цієї роботи інші підприємства, установи, організації, фізичних осіб, зокрема волонтерів, втім станом на даний час, законодавством не передбачено реальну можливість надання соціальних послуг фізичними особами - підприємцями, що суттєво звужує, на ринку надання соціальних послуг, коло їх суб'єктів і знижує конкуренцію у цій системі.

До державних і комунальних соціальних установ і закладів відносяться : територіальні центри соціального обслуговування пенсіонерів та одиноких непрацездатних громадян; центри соціальних служб для молоді; центри зайнятості; центри професійної, медичної та соціальної реабілітації інвалідів; притулки для неповнолітніх; центри соціально-психологічної реабілітації неповнолітніх; будинки нічного перебування бездомних громадян; центри обліку бездомних громадян; соціальні готелі; центри соціальної адаптації; інші заклади.

Основними формами надання соціальних послуг є *матеріальна допомога* та *соціальне обслуговування*.

Матеріальна допомога надається особам, що знаходяться у складній життєвій ситуації, у вигляді грошової або натуральної допомоги: продуктів харчування, засобів санітарії і особистої гігієни, засобів догляду за дітьми,

одягу, взуття та інших предметів першої необхідності, палива, а також технічних і допоміжних засобів реабілітації.

Соціальне обслуговування здійснюється: за місцем проживання особи (вдома); у стаціонарних інтернатних установах та закладах; у реабілітаційних установах та закладах; в установах та закладах денного перебування; в установах та закладах тимчасового або постійного перебування; у територіальних центрах надання соціальних послуг; в інших закладах соціальної підтримки (догляду).

Соціальні послуги *за місцем їх надання* можна згрупувати в [5]:

стаціонарні – соціальні послуги, що надаються постійно, тимчасово (на термін, визначений договором про надання соціальних послуг) або протягом п'яти днів на тиждень в умовах цілодобового перебування (проживання) отримувачів у надавачів соціальних послуг; отримувачі стаціонарних соціальних послуг забезпечуються житловим приміщенням;

напівстаціонарні - соціальні послуги, що надаються їх отримувачу в приміщенні у надавача соціальної послуги протягом визначеного часу доби: з умовами для нічного перебування (проживання) отримувачів у надавачів соціальних послуг; із місцем для прийому або денного перебування осіб протягом визначеного часу доби;*у громаді* - соціальні послуги, що надаються за місцем перебування отримувачів, у тому числі на вулиці;

за місцем проживання - соціальні послуги, що надаються в домашніх умовах отримувачів.

Соціальні послуги *за способом їх надання* можна виокремити в :

базові – соціальні послуги, що не передбачають надання постійної або систематичної комплексної допомоги (інформування, консультування, посередництво, надання притулку, представництво інтересів тощо);

комплексні – соціальні послуги, що передбачають надання постійної або систематичної комплексної допомоги (догляд, влаштування до сімейних форм виховання, соціальний супровід/патронаж, кризове втручання,

підтримане проживання, реабілітація, соціальна адаптація, соціальна інтеграція та реінтеграція, соціальна реабілітація тощо);

технічні – соціальні послуги, що надаються отримувачу, який має необхідність отримання натуральної допомоги (продукти харчування, засоби санітарії і особистої гігієни, засоби догляду за дітьми, одяг, взуття та інші предмети першої необхідності, паливо, обробіток присадибних ділянок а також технічні та інші засоби реабілітації), транспортні послуги, сурдопереклад, тифлосурдопереклад тощо;

екстрені – соціальні послуги, що терміново (протягом доби) надаються отримувачам, що потрапили в ситуацію, яка загрожує їх життю, здоров'ю тощо.

Соціальні послуги залежно від терміну надання поділяються на:

постійні – соціальні послуги, що надаються не менше 1 разу на місяць більше 1 року;

тимчасові – соціальні послуги, що надаються не рідше 1 разу на місяць до 1 року;

разові – соціальні послуги, що мають разовий характер.

Ключовими *об'єктами системи соціальних послуг* є отримувачі таких послуг - особи, окремі соціальні групи, які перебувають у складних життєвих обставинах і не можуть самостійно їх подолати. Соціальні послуги можуть надаватися таким особам, соціальним групам як за плату, так і безоплатно.

Отримувачами соціальних послуг на безоплатній основі є (див. Рис 1.):

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

– громадяни, які перебувають у складних життєвих обставинах у зв'язку з безробіттям і зареєстровані в державній службі зайнятості як такі, що шукають роботу, бездомністю, стихійним лихом, катастрофами, які є біженцями внаслідок збройних чи міжетнічних конфліктів, якщо середньомісячний дохід цих осіб нижчий, ніж встановлений прожитковий мінімум;

– діти і молодь, які знаходяться у складній життєвій ситуації у зв'язку з інвалідністю, хворобою, сирітством, безпритульністю, малозабезпеченістю, конфліктами і жорстоким ставленням у сім'ї.

Для отримання соціальних послуг, що надаються: державними та комунальними суб'єктами, особа, яка їх потребує, має звернутися з письмовою заявою до місцевого органу виконавчої влади або органу місцевого самоврядування; недержавними суб'єктами, особа, яка їх потребує, звертається до відповідного суб'єкта, що їх надає.

Важливими аспектами системи (див. *Рис 1.*) є: *принципи надання соціальних послуг та механізми державного управління системою надання соціальних послуг.*

Принципи надання соціальних послуг, а саме:

- адресності та індивідуального підходу;
- доступності та відкритості; добровільності вибору отримання чи відмови від надання соціальних послуг;
- гуманності;
- комплексності;
- максимальної ефективності використання бюджетних та позабюджетних коштів суб'єктами, що надають соціальні послуги;
- законності;
- соціальної справедливості;
- забезпечення конфіденційності суб'єктами, що надають соціальні послуги;
- дотримання суб'єктами, що надають соціальні послуги, державних стандартів соціальних послуг, етичних норм і правил тощо;

Механізми державного управління системою надання соціальних послуг.

Важливе місце у розробленні та реалізації принципів та механізмів державного управління системою надання соціальних послуг належить уповноваженим органам у системі соціального захисту населення (див. *Рис 1.*), якими є :

- ЦОВВ, що забезпечують формування і реалізацію державної політики у сфері соціального захисту населення, надання соціальних послуг (Мінсоцполітики) та його територіальні органи, які здійснюють управління, координацію у цій сфері. ЦОВВ розробляють проекти нормативно-правових актів, що регулюють діяльність в системі надання соціальних послуг, зокрема встановлюють гарантований мінімум соціальних послуг, затверджують державні стандарти таких послуг, ведуть реєстр надавачів соціальних послуг, координують діяльність місцевих органів влади, здійснюють моніторинг дотримання законодавства щодо надання соціальних послуг;

- *місцеві органи виконавчої влади, органи місцевого самоврядування*, формують пріоритети та забезпечують реалізацію державної політики в системі надання соціальних послуг; визначають потреби населення адміністративно-територіальних одиниць у соціальних послугах, їх видах і обсягах шляхом збирання, узагальнення та аналізу інформації про становище і життєві обставини особи або соціальної групи, оцінки впливу послуг на процес подолання складних життєвих обставин; розробляють, затверджують та фінансують комплексні регіональні цільові соціальні програми з надання соціальних послуг; здійснюють соціальне замовлення за рахунок коштів, передбачених цим Законом України «Про соціальні послуги» [5] для фінансування соціальних послуг; забезпечують управління, контроль та координацію діяльності надавачів соціальних послуг; здійснюють моніторинг та оцінку якості соціальних послуг.

Важливими суб'єктами системи надання соціальних послуг є інститути не тільки держави, але й громадянського суспільства, які повинні мати право отримувати та аналізувати інформацію щодо надання таких послуг, брати участь у прийнятті відповідних рішень та здійснювати контроль за їх виконанням і моніторинг якості соціальних послуг.

До суб'єктів системи надання соціальних послуг, крім зазначених вище, слід віднести: державу, суспільство, людину, соціальні інститути, політичні партії, профспілки, осередки громадських і благодійних організацій,

благодійні фонди, підприємців, ЗМІ, соціальних, інших професійних працівників, зацікавлені сторони (спонсори, меценати, роботодавці, науково-дослідні організації, фахівці, що розроблюють і реалізують політику у системі надання таких послуг).

Держава є ключовим суб'єктом державного управління системою надання соціальних послуг, яка має виконувати координуючу та організуючу роль у врегулюванні суспільних відносин, процесів у цій системі. Держава порівняно з недержавними інститутами має значно ширші владні повноваження в цій сфері, які реалізуються відповідними органами державної влади шляхом державного управління. Держава з метою надання соціальних послуг, яке відноситься до її соціальної функції, використовує широкий спектр механізмів державного управління соціальними послугами (див. *Рис. 1*). Держава має визначити умови функціонування ринку соціальних послуг та забезпечувати їх дотримання всіма суб'єктами, що надають соціальні послуги, оперативно та адекватно реагувати на внутрішні та зовнішні виклики, які кидає сьогодення. А відтак, їй належить вирішальна роль в процесі надання соціальних послуг. Втім не слід перебільшувати значення держави в системі надання соціальних послуг. Залучення інститутів державного та недержавних суспільних секторів до здійснення моніторингу та проведення комплексного оцінювання результатів на «виході» є передумовою та важливим чинником розвитку системи надання соціальних послуг.

Моніторинг та оцінювання - це підсистема, результати якої є базою для розроблення, внесення змін, доповнень у ході визначення, корегування цілей у системі надання соціальних послуг (див. *Рис 1*). Варто також відмітити, що розвиток система надання соціальних послуг є частиною зобов'язань України щодо виконання Європейської соціальної хартії, в якій: у частині 1.14 зазначено, що кожна людина має право користуватися послугами соціальних служб; ст. 14 визначено, що з метою забезпечення ефективного надання соціальних послуг країни, що приєдналися до цієї хартії, зобов'язуються: сприяти функціонуванню служб або створювати служби, які, завдяки

використанню методів соціальної роботи, сприяли б підвищенню добробуту і розвитку як окремих осіб, так і груп осіб у суспільстві, а також їхній адаптації до соціального середовища; заохочувати окремих осіб та добровільні або інші організації до участі у створенні та функціонуванні таких служб.

Зважаючи на викладене вище можна констатувати, що система надання соціальних послуг є багатограним складним процесом, який потребує ефективних механізмів та інструментів державного управління, виваженої та послідовної державної політики з реалізації соціального захисту щодо громадян, які опинились в складних життєвих обставинах та чіткої і послідовної взаємодії ЦОВВ, органів місцевого самоврядування та громадського сектору, що забезпечить доступність, ефективність та якість діяльності системи надання соціальних послуг в Україні.

1.2. Сутність, види та принципи надання соціальних послуг

На початку проведення нашого дослідження актуальним постає питання щодо здійснення більш ґрунтовного аналізу поняття «соціальні послуги», яке є одним з базових досліджуваних категорій. Здійснимо аналіз етимології словосполучення «соціальні послуги», яке є ключовим у даному дослідженні. Для початку має сенс проаналізувати більш ґрунтовно термін «соціальний» з метою адекватного його розуміння.

У великому тлумачному словнику сучасної української мови [17, с. 1360] це слово визначається як «пов'язаний із життям та стосунками людей у суспільстві» або «породжений умовами суспільного життя, певного середовища, ладу». В контексті дослідження доцільним видається застосування терміну «соціальний», запропонованого В.А. Скуратівським і В.П. Трощинським [31, с. 5-6], які розглядають його: в широкому розумінні, як синонім терміну «суспільний», що стосується соціальної підсистеми суспільства та процесів, які в ньому відбуваються; у вузькому

розумінні, як «сукупність характеристик взаємодіючих індивідів як членів різних груп, які (характеристики) формуються, а також розподіляються і перерозподіляються між ними завдяки статусній динаміці й зміні характеру пов'язаних з цією динамікою взаємодій та відносин». Тобто, у вузькому розумінні «соціальне» означає аспекти суспільного, які визначають становище особи у соціальній структурі суспільства, відносини між соціальними групами та між людьми, представниками різних верств населення, націй, трудових колективів, професійно-кваліфікаційних та інших соціальних груп.

Під поняттям «соціальна сфера» розуміють систему життєдіяльності суспільства, яка включає такі складові (підсистеми): систему відтворення, функціонування та розвитку (задоволення) соціальних інтересів людей, соціальних груп, їх соціальних цінностей (насамперед соціальної справедливості), забезпечення їх соціальної безпеки (через політику доходів, систему оплати праці, соціальне страхування, соціальний захист, пенсійне забезпечення, соціальну допомогу тощо); установи, заклади та підприємства соціальної інфраструктури, діяльність яких спрямована на надання соціальних послуг; соціальну структуру суспільства і соціальні відносини.

Варто відмітити, що в Україні упродовж тривалого часу ще з радянських часів процес виробництва в соціальній сфері, надання соціальних послуг розглядався похідним від його базової компоненти економіки, яка базується на процесі матеріального виробництва. Економісти розглядають соціальну сферу переважно як частину економіки, пов'язаної з кінцевими потребами людини, сім'ї, соціальної групи, суспільства в цілому, задоволенням соціальних потреб, споживанням благ та послуг тощо. Вони вважають, що соціальна сфера є похідною від економічної, пов'язують її сутність із соціальними витратами та оцінюють її економічними показниками.

Втім, сучасні вчені-економісти процес економічного розвитку в епоху постіндустріального суспільства або «економіки знань» (the knowledge-based economy) все більше пов'язують з соціальним чинником. Вчені вважають, що ключовим елементом у структурі соціальної сфери є потреби індивіда та

групи. А відтак, ступінь задоволення потреб людини у необхідних для її активної життєдіяльності благах, до яких відносять і соціальні послуги, вказує на рівень розвитку соціальної сфери.

Функціонування соціальної сфери та надання соціальних послуг здійснюється через діяльність відповідних установ соціальної інфраструктури. Іншими словами, соціальна інфраструктура – це стійка сукупність галузей і видів діяльності, що створюють умови для задоволення потреб людини, однією з яких є соціальні послуги. Установи та підприємства соціальної інфраструктури (соціальні, медичні, освітні, побутові тощо) забезпечують взаємодію матеріального середовища та соціальних суб'єктів з метою раціональної організації життєдіяльності людей. У цьому контексті соціальну сферу можна розглядати як сферу життєдіяльності суспільства, спрямовану на соціальний захист людини, забезпечення її соціальної безпеки [12, с. 562-563]

Узагальнюючи викладене вище та з огляду на тематику дослідження можна сформулювати такі тези стосовно терміну *«соціальний»*, який: пов'язаний із наявністю та задоволенням соціальних інтересів і потреб особи, соціально вразливих груп населення, реалізацією принципу соціальної справедливості; пов'язаний з діяльністю в сфері таких послуг; вказує на суб'єктів, що отримують і надають такі послуги; вказує на ступінь задоволення потреб людини у таких послугах, рівень розвитку соціальної сфери.

Термін *«послуга»* трактується, як дія, вчинок, що дає користь, допомогу іншому або діяльність підприємств, організацій та окремих осіб, виконувана для задоволення чийх-небудь потреб [11]. В економічному енциклопедичному словникові [10, с. 138-139] поняття *«послуга»* витлумачується, як особлива споживча вартість процесу праці, виражена в корисному ефекті, що задовольняє потреби людини, колективу і суспільства.

Послуги – це певні блага, які є у формі діяльності та спрямовані на задоволення потреб населення. З економічної точки зору особливістю послуги є те, що вона корисна не як річ, а як діяльність. Тобто отримання послуги пов'язане з процесом її створення. Така діяльність не пов'язана зі зміною і

перетворенням форм матерії, сил природи та має нематеріально-речовий характер. Особливістю послуги є неможливість її нагромадження, зберігання і транспортування більшості з них. Тобто, послуга є предметом споживання з боку окремої людини, соціальних верств населення, але її неможливо виміряти або накопичити на відміну від товару, фінансового та інших видів капіталу.

У політекономічному контексті *послуга* означає економічні відносини, що виникають у процесі її надання (відчуження) виробниками (постачальниками) та їх одночасного привласнення споживачами за певну плату, а також між власниками відповідних організацій (які надають послугу) та зайнятими на них найманими працівниками. Розрізняють особисті послуги, що задовольняють потреби окремої особи (в культурно-побутовому обслуговуванні, отриманні освіти, охороні здоров'я тощо) та колективні послуги, що задовольняють колективні та суспільні потреби (охорона суспільного порядку, управління суспільством тощо).

В економіці послуги поділяють на матеріальні та нематеріальні. Виокремлюють також *послуги неринкові* послуги, що надаються державою і некомерційними організаціями з метою безоплатного або пільгового задоволення індивідуальних і колективних потреб населення. До таких послуг, зокрема, належать і соціальні послуги. У контексті роботи, близьким нам видається трактування поняття «послуги» В.М. Сороко, який крізь призму державного управління пропонує розуміти «результат безпосередньої взаємодії надавача та споживача послуг, тобто результат діяльності надавача послуг щодо задоволення потреб їх споживача» [28, с. 9-10]. Саме на цьому визначенні «послуги» зупинимось та перейдемо до аналізу підходів до витлумачення терміну «соціальні послуги», який розпочнемо з наукової зарубіжної літератури.

В енциклопедії «Британніка» [36] термін *соціальна послуга* (social service) ототожнюється з соціальним обслуговуванням, соціальною роботою та витлумачується, як будь-які послуги, що надаються, як державними установами, так і приватними підприємцями з метою надання допомоги

зубожілим, постраждалим або вразливим особам чи групам осіб.

В «Енциклопедії урядування», яку видано на Заході, окремого визначення поняття *соціальні послуги* немає, водночас соціальні послуги разом з наданням матеріальної допомоги є складовими системи соціального захисту («держави загального добробуту») [46, с. 10-19].

У ХХ ст. соціальні послуги набули свого поширення та розвитку завдяки концепції соціального обов'язку. Термін «соціальна послуга» асоціюється з професійною діяльністю, пов'язаною з наданням таких послуг. Поширеним у вітчизняній науці є термін «державні послуги», який інколи ототожнюється з послугами управлінськими (адміністративними). Соціальні послуги взаємопов'язані певною мірою з послугами державними та управлінськими (адміністративними), які надаються державою.

Термін «державні послуги» семантично походить від сполучення англійських слів «publicservices», який на українську мову можна перекласти, як «публічні послуги». Втім, у вітчизняному категорійному апараті вираз public services здебільше закріпився як «державні послуги». Це пояснюється специфікою здійснюваного в Україні державного управління, співвідношенням дискретних повноважень держави (state) і громадськості (public). Варто зауважити, що у вітчизняних нормативно-правових актах і до сьогодні не має чіткості у визначенні термінів «суспільна (публічна) послуга», «державна послуга», «комунальна послуга», «бюджетна послуга», «соціальна послуга», «соціальна бюджетна послуга». Розмитість меж у їх розумінні не дає змогу чітко визначити інші такі важливі терміни, як «постачальник», «споживач», «рівень видаткових зобов'язань» тощо.

Відсутність у Бюджетному кодексі України [15] визначення змісту та нормативно-правового врегулювання публічних, державних, комунальних послуг унеможлиблює на практиці надання соціальних послуг за рахунок коштів з державного та місцевих бюджетів.

Державні послуги – це послуги, що надаються органами державного управління суспільству та окремим його членам для задоволення їх потреб, які

гарантовано громадянам конституцією. До суб'єктної складової, яка надає державні послуги, належать органи державної влади (передусім виконавчої), державні організації, підприємства, виконавчі органи місцевого самоврядування, а також різноманітні установи, підприємства, організації, яким держава делегує свої повноваження щодо надання послуг згідно з відповідними нормативно - правовими актами і стандартами [15, с. 446]/

Важливою складовою послуг, які надаються державою, є *адміністративні послуги*, перелік яких визначений і включає : процес видачі ліцензій, дозволів та інших документів дозвільного спрямування, сертифікатів, свідоцтв тощо; реєстрацію (фактів, суб'єктів, прав, об'єктів, зокрема легалізація суб'єктів і актів (документів); інші види діяльності. Тобто, адміністративні та соціальні послуги, є результатом реалізації суб'єктом владних повноважень, уповноваженого відповідно до законодавчого акту забезпечувати юридичне оформлення умов реалізації фізичними, юридичними особами прав, свобод і законних інтересів.

Соціальні послуги, як слушно підкреслює автор, відрізняються від адміністративних послуг спрямованістю на певну цільову аудиторію, особи, групи осіб, які перебувають у складних життєвих обставинах і не можуть самостійно їх подолати, а також тим що перший вид послуг не передбачає оформлення адміністративного акту, як результату їх надання тощо [32, с. 11]/ Таким чином, категорії «соціальні послуги», «державні послуги», «адміністративні послуги» мають спільні риси, а саме : послуги надаються з метою задоволення потреб окремих категорій суспільства, забезпечення реалізації державних соціальних зобов'язань і гарантій, визначених законодавчими та нормативно-правовими актами; перелік і порядок надання вказаних послуг регламентуються відповідними нормативно-правовими актами; послуги надаються відповідними органами державної виконавчої влади, органами місцевого самоврядування, які отримали від держави відповідні повноваження та взяли на себе відповідальність за ефективність, якість та вчасність їх надання; повноваження щодо надання вказаних послуг

відповідно до встановлених державних стандартів можуть бути певною мірою делеговані від органів державної влади, державних до недержавних організацій (суб'єктам підприємницької діяльності, громадським та благодійним організаціям та ін.) у порядку визначеному нормативно-правими актами.

Аналіз вітчизняних наукових джерел дає підстави стверджувати про існування різних підходів до тлумачення поняття «соціальні послуги», розуміння його змісту і сутності. Так, Я. С. Белєвцова [12, с. 5] трактує «соціальні послуги», як вид діяльності, спрямованої на задоволення основних соціальних потреб людини, попередження та подолання складних життєвих обставин, які вона нездатна подолати самотужки, з метою поліпшення або відтворення її життєдіяльності, сприяння соціальній адаптації, повернення до повноцінного життя.

К. Е. Гафарова [25, с. 3] через призму економічної науки сформулювала поняття «соціальні послуги», сутність якої виражено через специфічну суспільну споживчу вартість, яка задовольняє людські потреби соціального характеру через корисний ефект нематеріальної форми, що здійснюється на безоплатній або комерційній основі на національному, наднаціональному рівнях. Автор розглядає соціальні послуги, як об'єкт їх задоволення, на відміну від існуючих визначень даної категорії, які зводяться до соціального захисту населення, соціальної політики, державного управління, публічних та адміністративних послуг і фактично являють собою інструментарій задоволення соціальних потреб населення.

О. І. Черниш [32] розглядає зміст поняття «соціальна послуга» також через призму економічних відносин, які виникають між суб'єктами, що її надають і отримують. Базуючись на висунутому аргументі, що задоволення суспільних потреб у таких послугах призводить до підвищення якості життя окремих її отримувачів та суспільства в цілому, науковець трансформувала поняття «соціальна послуга» в термін «соціально значима послуга».

О. Ю. Шапран [27] виокремлює соціальні послуги у два види: як

різновидадміністративних послуг (адміністративні соціальні послуги); власне соціальні послуги, які нарівні з адміністративними та управлінськими є самостійним видом державних послуг.

Н.І. Кривоконь визначає соціальні послуги у соціально-психологічному вимірі, як діяльність, спрямовану на задоволення соціальних та / або соціально- психологічних потреб особистості чи групи, що має на меті покращення їх скрутної життєвої ситуації, а також спонукання до наснаження та опанування новим досвідом [16, с. 154] .

Узагальнюючи проаналізовані вище дефініції, можна зробити висновок, що «соціальні послуги» трактуються та розуміється по-різному, з врахуванням і в контексті галузі науки, зокрема :економісти розглядають це поняття через призму вартості соціальних послуг, вивчають особливості їх просування на ринку; в державному управлінні акцент робиться на проблемі організації наданнята оцінюванні таких важливих параметрів соціальних послуг, як якість та ефективність, забезпечення відповідного професійного рівня підготовки соціальних працівників, надавачів таких послуг; правники аналізують це поняття в контексті соціального забезпечення, потреби у визначенні різновидів соціальних послуг, встановлення порядку і умов їх надання, стандартів соціальних послуг, які повинні регламентувати процес і результат надання таких послуг;психологи акцентують на соціально-психологічному вимірі соціальних послуг та ін.

Базуючись на результаті здійсненого вище термінологічного аналізу та з огляду на визначені мету і завдання дослідження, ми пропонуємо *соціальні послуги* розуміти, як *сукупність заходів, що спільно формуються та вживаються органами державної влади, фізичними особами та недержавними організаціями, спрямованих на пом'якшення або подолання складних життєвих обставин, соціального становища окремих осіб чи груп населення та повернення їх до повноцінної життєдіяльності.*

Соціальні послуги у вузькому розумінні є діяльність відповідних уповноважених органів державної влади, державних і недержавних суб'єктів

щодо надання таких послуг. Варто відмітити, що соціальні послуги є терміном, який має визначення в українському законодавстві. Відповідно до ст. 1 Закону України «Про соціальні послуги» [24] *соціальні послуги* – це комплекс заходів з надання допомоги особам, окремим соціальним групам, які перебувають у складних життєвих обставинах і не можуть самостійно їх подолати, з метою розв’язання їхніх життєвих проблем. Під «*складними життєвими обставинами*» розуміють обставини, спричинені інвалідністю, віком, станом здоров’я, соціальним становищем, життєвими звичками і способом життя, внаслідок яких особа частково або повністю не має (не набула або втратила) здатності чи можливості самостійно піклуватися про особисте (сімейне) життя та брати участь у суспільному житті.

На наш погляд поняття «складні життєві обставини» можна доповнити, беручи до уваги сучасні соціальні деформації та ризики (втрата постійного джерела доходу у випадку безробіття; настання непрацездатності внаслідок хвороби, нещасного випадку, старості, вагітності, необхідності догляду за дітьми; смерть годувальника тощо), масштаби впливу яких на населення розширюється в умовах сьогодення.

Соціальні ризики, які, як правило, в незначній мірі залежать від поведінки окремої особи, оскільки вони детерміновані переважно соціально-економічними умовами, виникають внаслідок певних подій і мають постійний, передбачуваний характер, є підставою для набуття особою права на отримання соціальних послуг. Тобто, соціальні ризики можуть призводити і призводять до появи нових соціально вразливих верств населення, які потребують надання соціальних послуг.

Відповідно до ст. 5 Закону [24] є такі *форми надання соціальних послуг*:

- *матеріальна допомога*, яка надається особам, що знаходяться у складній життєвій ситуації, у вигляді грошової або натуральної допомоги (продуктів харчування, засобів санітарії і особистої гігієни, засобів догляду за дітьми, одягу, взуття та інших предметів першої необхідності, палива, а також технічних і допоміжних засобів реабілітації);

- *соціальне обслуговування*, яке здійснюється : за місцем проживання особи(вдома); у стаціонарних інтернатних установах та закладах; у реабілітаційних установах та закладах; в установах та закладах денного перебування; в установах та закладах тимчасового або постійного перебування; у територіальних центрах надання соціальних послуг; в інших закладах соціальної підтримки (догляду).

Надання соціальних послуг є комплексом соціальних заходів, який передбачає забезпечення отримання окремими соціальними групами населення (отримувачами) таких послуг з метою розв'язання їхніх життєвих проблем, які вони не можуть самотійно подолати. Соціальне обслуговування включає в себе послуги, що надають соціальні служби окремим особам або групам населення для пом'якшення їх життєвих труднощів. А відтак, надання соціальних послуг є складовою частиною системи соціального обслуговування.

Найбільш витребуваними сьогодні соціальними послугами в Україні є: послуги з працевлаштування (пошук підходящої роботи, надання інформації та консультації у сфері зайнятості, професійна підготовка, перепідготовка і підвищення кваліфікації, отримання статусу безробітного); психологічні та юридичні послуги (дітям-сиротам та дітям, позбавленим батьківського піклування, опікунам, піклувальникам, прийомним батькам та батькам-вихователям, малозабезпеченим сім'ям, інвалідам з дитинства, дітям-інвалідам та ін.); соціально-побутові послуги; інформаційні послуги тощо.

Цілком очевидно, що сьогодні і категорії осіб, соціальних груп, які відповідно до ст. 1 Закону України «Про соціальні послуги» [24] перебувають у складних життєвих обставинах і не можуть самотійно їх подолати, повинні бути розширеними. [

Соціальні послуги *за місцем їх надання* можна згрупувати в [24]:

стаціонарні – соціальні послуги, що надаються постійно, тимчасово (на термін, визначений договором про надання соціальних послуг) або протягом п'яти днів на тиждень, в умовах цілодобового перебування

(проживання) отримувачів у надавачів соціальних послуг; отримувачі стаціонарних соціальних послуг забезпечуються житловим приміщенням;

напівстаціонарні – соціальні послуги, що надаються їх отримувачу в приміщенні у надавача соціальної послуги протягом визначеного часу доби: з умовами для нічного перебування (проживання) отримувачів у надавачів соціальних послуг; із місцем для прийому або денного перебування осіб протягом визначеного часу доби;

у громаді – соціальні послуги, що надаються за місцем перебування отримувачів, у тому числі на вулиці;

за місцем проживання – соціальні послуги, що надаються в домашніх умовах отримувачів.

Соціальні послуги за *способом їх надання* можна виокремити в:

базові – соціальні послуги, що не передбачають надання постійної або систематичної комплексної допомоги (інформування, консультування, посередництво, надання притулку, представництво інтересів тощо);

комплексні – соціальні послуги, що передбачають надання постійної або систематичної комплексної допомоги (догляд, влаштування до сімейних форм виховання, соціальний супровід/патронаж, кризове втручання, підтримане проживання, реабілітація, соціальна адаптація, соціальна інтеграція та реінтеграція, соціальна реабілітація тощо);

технічні – соціальні послуги, що надаються отримувачу, який має необхідність отримання натуральної допомоги (продукти харчування, засоби санітарії і особистої гігієни, засоби догляду за дітьми, одяг, взуття та інші предмети першої необхідності, паливо, обробіток присадибних ділянок а також технічні та інші засоби реабілітації), транспортні послуги, сурдопереклад, тифлосурдопереклад тощо;

екстрені – соціальні послуги, що терміново (протягом доби) надаються отримувачам, що потрапили в ситуацію, яка загрожує їх життю, здоров'ю тощо.

Соціальні послуги залежно від терміну надання поділяються на:

постійні – соціальні послуги, що надаються не менше 1 разу на місяцьбільше 1 року;

тимчасові – соціальні послуги, що надаються не рідше 1 разу на місяцьдо 1 року;

разові – соціальні послуги, що мають разовий характер.

Узагальнюючи викладене вище, слід відмітити що в Україні на сьогодні немає єдиного, загальновизнаного науковцями підходу до класифікації соціальних послуг. Розглядаючи цю проблему більш ширше доречно зауважити, що в вітчизняній нормативно-правовій базі, теорії та практиці державного управління можна відшукати цілу низку суперечностей у визначенні місця соціальних послуг у публічній сфері, а також класифікації останніх. Такий стан справ суттєво ускладнює процес проведення відповідних теоретичних розробок і потребує наукового пошуку розв'язання цих суперечностей.

Вирішення стратегічних питань, пов'язаних з наданням соціальних послуг є сферою повноважень Уряду України, до пріоритетних напрямів визначених у Програмі діяльності якого віднесено : соціальний захист, працевлаштування та реінтеграція внутрішньо переміщених осіб; соціальне забезпечення військовослужбовців та інших учасників антитерористичної операції, зокрема надання їм соціальної допомоги, послуг з медичної реабілітації та адаптації і ліквідацію неефективних пільг [38].

Отримувачем соціальної послуги є особа, яка через складні життєві обставини, спричинені соціальним становищем, не може самотійно їх подолати та потребує надання соціальної послуги або отримує таку послугу.

Суб'єктами, що надають соціальні послуги є підприємства, установи, організації та заклади незалежно від форми власності та господарювання, фізичні особи підприємці, які відповідають критеріям діяльності суб'єктів, що надають соціальні послуги та фізичні особи, які надають соціальні послуги.

Надавач соціальної послуги фахівець у системі надання соціальних послуг, соціальний працівник або мультидисциплінарна команда, який (яка) безпосередньо виконує заходи, що складають зміст соціальної послуги.

До суб'єктів, що надають соціальні послуги відносять *соціальні служби* поняття, яке широко вживається в наукових джерелах та соціальній практиці.

Соціальні служби – це спеціально уповноважені державні, громадські, інші соціальні установи, організації та спеціалізовані підрозділи, що здійснюють будь-які види соціальної діяльності, спрямовані на допомогу вразливим верствам населення, з метою подолання або пом'якшення складної ситуації [28, с. 403]. Іншими словами, соціальні служби порівняно з суб'єктами, що надають соціальні послуги мають ширше коло діяльності. В категорію «соціальні служби», крім переліку суб'єктів, що надають соціальні послуги (державні, муніципальні, громадські, суб'єкти підприємництва), відносять відповідні міністерства, управління, відділи, структурні підрозділи, органи місцевого самоврядування, які відають питаннями соціального захисту населення та наділені відповідними владними повноваженнями.

Надання соціальних послуг тісно пов'язане з терміном «*соціальна робота*» (від англ. *social work*), під яким розуміють [28, с. 392]: специфічний вид професійної діяльності, державне і недержавне сприяння людині з метою забезпечення соціального і матеріального рівнів її життя, надання індивідуальної допомоги окремій особі, соціальній групі або групам; практичну професійну діяльність з надання допомоги та підтримки особам, що опинилися в скрутній життєвій ситуації та не можуть самотійно її подолати.

Об'єктом соціальної роботи є особи, що потребують соціальної допомоги, підтримки, а *суб'єктами такої роботи* – соціальні працівники, фізичні та юридичні особи незалежно від форми власності та

господарювання, які відповідають встановленим критеріям такої роботи, пов'язаної з наданням соціальної допомоги.

Отже, поняття «соціальна робота» та «надання соціальних послуг» співвідносяться між собою, як ціле та частина цілого. Іншими словами, термін «соціальна робота» є ширшим за поняття «надання соціальних послуг». Основні види соціальних послуг, які можуть надаватися населенню в Україні відповідно до Закону [42].

Варто відмітити, що перелік соціальних послуг, які може отримувати населення, та форми їх надання є неповними. Види соціальних послуг залишаються на даний час недостатньо визначеними, що стоїть на заваді коректного оцінювання їх вартості.

Перелік та порядок надання соціальних послуг за видами загальнообов'язкового державного соціального страхування регулюються законодавством про загальнообов'язкове державне соціальне страхування. Відповідно до ст. 6 Закону України «Про соціальні послуги» [42] право на отримання соціальних послуг мають громадяни України, а також іноземці та особи без громадянства, у тому числі біженці, які проживають в Україні на законних підставах та перебувають у складних життєвих обставинах.

Ст. 8 вказаного Закону [42] передбачено, що соціальні послуги можуть надаватися як *за плату*, так і *безоплатно*. Ст. 2 Постанови Кабінету Міністрів України від 14 січня 2004 р. № 12 [37] визначено, що *платні соціальні послуги* надаються: громадянам, які не здатні до самообслуговування у зв'язку з похилим віком, хворобою, інвалідністю і мають рідних, які повинні забезпечити їм догляд і допомогу; громадянам, які перебувають у складних життєвих обставинах у зв'язку з безробіттям і зареєстровані в державній службі зайнятості як такі, що шукають роботу, у зв'язку із стихійним лихом, катастрофою, якщо середньомісячний сукупний дохід цих осіб вище встановленого прожиткового мінімуму; іншим громадянам, іноземцям та особам без громадянства, у тому числі біженцям, які проживають в Україні

на законних підставах та перебувають у складних життєвих обставинах, потребують сторонньої допомоги і мають можливість оплачувати ці послуги.

Безоплатні соціальні послуги можна виокремити в дві групи: *державні соціальні послуги*, які фінансуються за рахунок передбачених на ці цілі в державному та місцевих бюджетах коштів; *страхові соціальні послуги*, які надаються за рахунок різних страхових соціальних фондів.

Так, відповідно до Закону України «Про загальнообов'язкове державне соціальне страхування на випадок безробіття» [21] соціальні послуги (професійна підготовка або перепідготовка, підвищення кваліфікації у професійно-технічних та вищих навчальних закладах, у тому числі в навчальних закладах державної служби зайнятості, на підприємствах, в установах, організаціях; профорієнтація; пошук роботи та сприяння у працевлаштуванні, у тому числі шляхом організації громадських робіт для безробітних; інформаційні та консультаційні послуги, пов'язані з працевлаштуванням та ін.) надаються за рахунок Фонду загальнообов'язкового державного соціального страхування України на випадок безробіття.

Ст. 3 Закону України «Про соціальні послуги» [24] визначено основні *принципи*, на яких ґрунтується *надання соціальних послуг* є: адресності та індивідуального підходу; доступності та відкритості; добровільності вибору отримання чи відмови від надання соціальних послуг; гуманності; комплексності; максимальної ефективності використання бюджетних та позабюджетних коштів суб'єктами, що надають соціальні послуги; законності; соціальної справедливості; забезпечення конфіденційності суб'єктами, що надають соціальні послуги; дотримання суб'єктами, що надають соціальні послуги, державних стандартів соціальних послуг, етичних норм і правил.

Аналізуючи соціальні послуги, варто відмітити, що організація їх надання значною мірою детермінована соціальною політикою, під якою в науковій літературі [11, с. 657] розуміють: комплекс заходів, який охоплює

різноманітні напрями соціальної сфери суспільства і здійснюється державними та громадськими організаціями з метою підвищення добробуту й надання соціального захисту різним верствам населення; систему управлінських, регулятивних, саморегулятивних способів і форм діяльності суб'єктів, сукупність принципів, рішень, дій, що втілюються в соціальних програмах та соціальній практиці з метою задоволення соціальних потреб, збалансування інтересів людини, соціальних груп суспільства, досягнення соціальних цілей, вирішення соціальних завдань, формування соціальних цінностей тощо.

Соціальні послуги є складовою частиною соціальної політики, а метою їх надання є розв'язання певною мірою соціальних проблем, що виникають у суспільстві. Держава з метою розв'язання проблем, які виникають в окремих осіб, соціальних групах, які перебувають у складних життєвих обставинах і не можуть самостійно їх подолати, розробляє та здійснює соціальну політику відповідний комплекс заходів з надання їм допомоги. Іншими словами, держава приймає на себе зобов'язання щодо соціальних послуг шляхом фінансування їх надання, ресурсного забезпечення, забезпечення вільного доступу до даних ресурсів та застосування інших державно управлінських механізмів. На рівні держави соціальна політика реалізується, як правило, через державні органи. До напрямку соціальної політики відносять соціальний захист і соціальне обслуговування населення. В межах останнього здійснюється діяльність державних і недержавних соціальних служб, які взаємодіють між собою з метою надання *соціальних послуг*.

Проаналізуємо поняття *соціальне забезпечення* (англ. social provision). Варто відмітити, що в чинному законодавстві України не має наразі нормативно-правового визначення понять «соціальний захист» і «соціальне забезпечення», як не має єдиного закону, в якому б врегулювалися б всі аспекти цих категорій [89, с. 8]

Під *соціальним забезпеченням* розуміють державну систему допомоги громадянам, які через соціально значимі причини не мають самостійних

засобів існування у вигляді винагороди за працю або отримують їх в обсязі, недостатньому для задоволення життєвих потреб. Категорії громадян, які підпадають під соціальне забезпечення, визначаються чинним законодавством. До них відносять: осіб, які перебувають за межами юридично встановленого працездатного віку (діти і підлітки до 14-16 років, люди пенсійного віку); осіб, які не можуть бути повноцінними учасниками суспільного виробництва за станом здоров'я (мають вади фізичного або психічного розвитку, тимчасово непрацездатні); жінок у період вагітності і догляду за дитиною; осіб, які виконують у сім'ї функції, що не можуть поєднуватися з роботою (догляд за малолітніми дітьми, інвалідами, людьми похилого віку).

Через систему соціального забезпечення громадяни можуть реалізовувати своє конституційне право на матеріальне забезпечення у старості, у випадку захворювання, повної або часткової втрати працездатності, втрати годувальника. Така система охоплює пенсії, допомоги працюючим (за тимчасової непрацездатності, вагітності і пологів), самотнім матерям, багатодітним і малозабезпеченим сім'ям та ін. [28, с. 398] .

Соціальне забезпечення – це система державних заходів щодо надання матеріальної допомоги з метою компенсації, зниження або запобігання негативного впливу соціальних ризиків на осіб, які через незалежні від них життєві обставини не мають достатніх засобів до існування.

В 1995 р. термін «соціальне забезпечення» еволюціонував у поняття «соціальний захист», яке офіційно було визнано Україною відповідно до міжнародних правових актів і практики. Право громадян на соціальний захист, яке включає право на забезпечення їх у разі повної, часткової або тимчасової втрати працездатності, втрати годувальника, безробіття з незалежних від них обставин, а також у старості та в інших випадках, визначено ст. 46 Конституції України [57] .

Отже, соціальне забезпечення має досить слабкий зв'язок з соціальними послугами, оскільки перше здебільше зорієнтоване на надання

матеріальної, грошової допомоги певним категоріям населення, а другі, навпаки, – нематеріальну і не грошову форми допомоги, шляхом надання таких послуг.

РОЗДІЛ II.

ЧИННИКИ ТА УМОВИ УСПІШНОГО РОЗВИТКУ СОЦІАЛЬНО-ПСИХОЛОГІЧНОГО ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ СОЦІАЛЬНИХ ПОСЛУГ

2.1. Соціально-психологічне забезпечення як напрямок психологічних досліджень

Поняття соціально-психологічного забезпечення (далі СПЗ) широко використовується у контексті різних наукових досліджень у тому числі і щодо сфери психологічних знань. Натомість його трактування все ще залишається досить довільним окреслюючи дуже широке коло понять і стосується як самого предмету дослідження, так і його змісту, принципів та завдань; безпосередньої діяльності та її етапів; співвідношення об'єкта та суб'єкта дослідження; системи методичного інструментарію праці психолога, що аналізується як з технічної позиції, так і суб'єктної; розвитку певного явища та процесу досягнення наперед заданих характеристик, що може трактуватися як супровід, соціально-психологічна підтримка, реабілітація чи допомога, а також коучінг, наставництво тощо. Таке різноманіття аспектів поняття соціально-психологічного забезпечення ставить питання щодо їх систематизації та упорядкування не лише щодо певного напрямку діяльності людини, а й загалом.

Як правило поняття соціально-психологічного забезпечення пов'язано із практичною сферою застосування психологічних знань, вказуючи на способи поєднання психологічної теорії та практики при реалізації певних завдань. Цей напрямок досить потужно представлений працями вчених різних сфер психологічних знань, зокрема психології професійної діяльності (Д. Гандер, Л. Карамушка, М. Корольчук, Н. Кривоконь, С. Леньков, В. Панок, Т. Шеломов), навчальної та освітньої діяльності (Є. Дубовська, С. Максименко, О. Тихомандрицька, Н. Скороходова,), безпеки праці (М. Дмитрієва) та діяльності у екстремальних умовах (М. Корольчук, В. Крайнюк,

К. Ковальська), психології здоров'я (Г. Нікіфоров), соціалізації у різних умовах (В. Арнаутова, І. Зубіашвілі) та менеджменту (Л. Карамушка, Н. Коломінський) [1; 3-4; 7-8; 10; 14-15]. Досить детальний аналіз моделей та концепцій СПЗ надано у монографії Н. Кривоконь [10]. Водночас виявлене різноманіття прояву СПЗ все ще не має узгодженого розуміння як системного явища. Натомість слід відмітити, що саме завдяки своїй системності СНЗ слугує досягненню практичного результату і економічного ефекту певної діяльності.

Слід зауважити, що термін «забезпечення» спрямовує наш фокус уваги на ціль і об'єкт забезпечення («Що саме має бути забезпечено?»), а також вказує на: 1) міру та повноту охоплення всього необхідного (передбачає перелік) задля досягнення кінцевої мети («Що і скільки для цього слід мати?»); 2) предметне використання, відповідаючи на питання: «Як це буде використано?». Однозначно термін «забезпечення» несе у собі показник якості та прогнозованості досягнення, детермінуючи і обумовлюючи їх досягнення. Таким чином поняття «забезпечення» може виступати умовою або успішної, або неуспішної діяльності, надаючи тим самим їй ознак маніпулятивності. Більше того, науковці зазначають, що саме завдяки належній відповідності процесу забезпечення може бути досягнута надійність діяльності та висока ймовірність досягнення очікуваних результатів [8, с. 275-260].

Розпочинаючи свій аналіз ми, перш за все, звернулися до макроекономіки. Цей напрямок науки, що орієнтований на аналіз процесів суспільного відтворення, визначає соціальне забезпечення як систему управління соціальними ризиками з метою компенсації шкоди, зниження або запобігання її дії на процес відтворення населення [6]. Така політика реалізується через механізм перерозподілу національного доходу, що трактується як «управління соціальними ризиками». Натомість слід відмітити, що з позиції користувача цей механізм ніяким чином не упереджує формування та поширення соціальних ризиків він спрямований на покриття

нанесених збитків й надання підтримки людині у ситуації повної або часткової втрати працездатності.

На практиці ця політика втілюється у комплексі заходів «соціального захисту», що надає конкретній людині можливість отримати відповідний пакет послуг (матеріальне забезпечення), як гарантії встановлених стандартів життя у ситуації ризиків, як-то: хвороба, інвалідність, старість, втрата годувальника, безробіття, нещасний випадок на робочому місці тощо.

Таким чином поняття «забезпечення» працює задля компенсації набутого дефіциту, який обмежує працездатність та самостійність людини. Попри всі позитивні моменти такої політики, вона несе суттєві ризики через узвичаєння практики правового закріплення стану дефіцитарності як нормативного з відповідним фінансовим забезпеченням, без критичного аналізу його віддалених соціальних наслідків, зокрема споживацтва, навченої безпорадності, утриманства тощо.

Наукові розробки вивчення СПЗ переважно спрямовані на сам вид діяльності та його специфіку, суб'єкт діяльності, а також засоби впливу на діяльність і суб'єкта задля її оптимізації та вдосконалення. Незалежно від напрямку дослідження при вивченні СПЗ вченими виділяються її певні етапи, рівні, складові та виміри.

Узагальнюючи наукові надбання Н. Кривоконь виділяє загальні три виміри СПЗ, а саме: 1) система заходів задля вдосконалення та оптимізації діяльності; 2) сама специфічна діяльність; 3) особистість, яка зазнає перетворення у діяльності [10].

Стосовно виділення науковцями складових, етапів та рівнів СПЗ, то вони переважно співвідносяться із самою діяльністю чи певною сферою життєдіяльності людини, відображаючи її специфіку та процедурні моменти. Також існує практика або поєднання двох блоків СПЗ (соціальний і психологічний), або виділення лише психологічного, фокусуючи увагу саме на його аспектах (складових, рівнях, етапах, особливостях).

Так, згідно людських станів та взаємин український психолог В. Стасюк у психологічному блоці виділяє три групи категорій, що співвідносяться із індивідуальним рівнем, груповим та інтегрованим. Також автор вказує на складові психологічного забезпечення як-то: психологічне проектування, підготовка, супровід, допомога та реабілітація [16].

В екстремальній умовах діяльності українські вчені М. Корольчук і В. Крайнюк виділяють дві групи заходів впливу на суб'єкта діяльності, де перша стосується відбору, прогнозу та підготовки до виконання завдання, а друга – стосується заходів профілактики несприятливих змін в організмі та активізації його ресурсів, які поділяються на звичайні (специфічні) та у разі необхідності (неспецифічні). Також автори наголошують на врахуванні як СПЗ, так і заходів матеріально-технічного забезпечення [8, с. 11-12].

Доповнюючи вище сказане нами було встановлено, що у наукових джерелах СПЗ діяльності людини розглядається як зовнішньо обумовлений процес впливу на: 1) середовище як зовнішні умови та технічні засоби діяльності, які відповідним чином мають бути створені; 2) саму діяльність через вивчення її особливостей, процесів та етапів розгортання; 3) особистість та її стани.

Також слід відмітити, що зовнішню інтеграцію цих компонентів забезпечує система управління, а внутрішню – мотивація (індивідуальна та групова). Внаслідок такого впливу прогнозуються зміни щодо оптимізації обраної діяльності, модернізації та ефективності її реалізації, а також зменшення ризиків для самої людини та прогнозування її особистісних перетворень [8; 10; 14]. Джерелом цих впливів визнаються 1) законодавчі акти, які визначають межі та допуски здійснення професійної діяльності; 2) організації та установи працевлаштування, де реалізується відповідна діяльність; 3) заклади освіти, де здійснюється професійна підготовка, перепідготовка й підвищення кваліфікації.

Науковці зазначають, що сама діяльність завдяки забезпеченню набуває ознак надійності, а її результати можуть бути прогнозованими [8, с. 257].

Натомість у наукових дослідженнях залишається поза увагою економічний ефект ймовірних впливів, що робить СПЗ дотичною сферою, тим самим, піддаючи під сумнів якість та результативність діяльності. Також слід відмітити, що у більшості досліджень (не лише психологічного напрямку) вихоплюються лише окремі аспекти СПЗ (середовище, сама діяльність чи особистість) без системного їх узгодження, що може створювати дисбаланс засобом надання одному із загального переліку аспектів певних переваг. Водночас можна зафіксувати думку вчених, що розгляд всіх складових СПЗ має відбуватися як єдина система: саме завдяки її інтеграційній єдності і досягається очікувана її надійність та ефективність.

Більшість дослідників теж дотримуються думки, що задля надійності та ефективності діяльності важлива інтеграція системи в координатах «людина-техніка-середовище», що було описано у наукових розробках інженерної психології і представлено працями В. Небиліцина, Ю. Трофімова, В. Бодрова [8, С. 256-258]. Також ця думка транслюється у «концепції функціонального комфорту», де відповідність поєднання стану індивіда та умов його діяльності зумовлює адекватну та необхідну мобілізацію її фізичних та психічних сил для надійності досягнення результату [8, С. 256-258].

Наш науковий аналіз показав, що процес забезпечення має декілька рівнів, що об'єднуються в очікуваному інтеграційному ефекті. Перш за все це нормативна рамка, яка формується законодавчими актами; потім – середовище, умови та засоби діяльності, що її регламентують; надалі виступає значущими суб'єкт діяльності та сама діяльність.

Суб'єкт діяльності представлений індивідуальним рівнем функціонування людини, що розглядається на фізичному та психофізичному (стан здоров'я та емоційні стани), а також психологічному та психосоціальному (професійна придатність, кваліфікація, майстерність) підрівнях. Водночас сама діяльність представлена її характеристиками, як особливостями впливу на людину.

Всі аспекти вище проведеного узагальнення можна поділити на складові СПЗ, які розташовані згідно рівнів їх розгортання та оцінки їхніх нормативних та ризикованих проявів з визначенням засобів упередження/компенсації небажаного.

Складові СПЗ – рівневі параметри:

1. Нормативно-правове забезпечення;
2. Умови діяльності: середовище;
3. Діяльність:
 - а) суб'єкт діяльності:
 - психофізіологічний рівень: емоційні стани людини та стан здоров'я;
 - психосоціальний рівень: професійна придатність та професійна діяльність/праця;
 - б) діяльність: реалізація і забезпечення якості;
4. Очікувані ефекти: матеріальні, фінансові, соціальні, особистісні, емоційні тощо.

Нормативно-правове забезпечення вказує на нормативне поле діяльності та поведінки особистотсі, ймовірні заохочення та фіксує зони, які потребують урегулювання на рівні законів та підзаконних актів. Наявність та врахування цього рівня забезпечення робить діяльність легітимною, окреслюючи напрямок її життєствердження та зменшуючи тиск на людину у ситуаціях прийняття рішень згідно нормативно визначеного просторі.

Наступний рівень фіксує умови середовища, особливості та форми оптимальної реалізації в ній певного виду діяльності, що трактуються вченими як звичайні, а у міру посилення ризиків досягають рівня екстремальних та надзвичайних [8, с. 10; 11, с. 99;]. Відповідно із цими рівнями ризику співвідноситься і професійна діяльність.

Найбільш ризикованими визнаються професії, що розгортають свою діяльність у умовах екстремальності, непередбачуваності та надзвичайних ситуацій.. Реалізація цього напрямку соціально-психологічного забезпечення стосується створення відповідних умов праці а також передбачення ймовірної

їх наявності при виконанні певної діяльності на всіх трьох рівнях індивідуального функціонування людини (соціальному, психологічному та фізичному).

У сфері психології ці питання можуть розкриватися через «соціально-психологічний клімат» та врахування чинників середовища при вивченні певних явищ, особливо тих, які можуть погіршити як якість діяльності, так і стан самої людини. У цьому контексті постають нагальними питання безпеки з комплексом її психологічних аспектів.

Наступний рівень стосується діяльності, як його суб'єкта, так і безпосередньо самої діяльності: її характеристик та професійних вимог. Аналіз показав, що суб'єкт діяльності вивчається відповідно його фізичного та психологічного функціонування. Окреслюючи цей рівень науковець у сфері педагогіки Л. Малинівська відповідно їх називає: соціальнопсихологічний, психологічний та психофізіологічний [11].

У психологічній сфері знань це стосується наступного: збереження здоров'я та недопущення ризиків його втрати чи зниження; підтримки функціональної здатності людини у професійній діяльності та недопущення емоційного та професійного вигорання, зниження працездатності, надмірної втоми та виснаження, а також набуття професійно важливих якостей як гаранта особистісної успішності та ефективності у здійсненні професійної діяльності. Реалізація цього напрямку соціально-психологічного забезпечення стосується відбору, підготовки та реалізації професійної діяльності людиною а також предмета її діяльності та специфіки. У цій сфері вивчаються професійно важливі якості особистості, специфіка діяльності, перелік та ймовірність ризиків втрати працездатності та їхніх наслідків для життя людини, що має враховуватися у підготовці людини до виконання професійної діяльності.

Досить вагоме місце займають праці Л. Карамушки у контексті вивчення професійно-важливих якостей та готовності до професійної діяльності у сфері освіти [5]. Тож професійно важливі якості, відбір підготовка, готовність до

професійної діяльності визнаються такими, що можуть забезпечити належний рівень виконання професійної діяльності та тим самим знизити і упередити ймовірні ризики при її виконанні.

Тепер звернемося до самої діяльності, її реалізації та досягнення якісних характеристик. Науковці у сфері СПЗ зазначають так і аспекти реалізації процесу професійної діяльності, а саме: етапи, терміни та режимні процедури її виконання, особливості організації, та удосконалення (оптимізації, модернізації, трансформації, посилення ефективності та якості) та закладений алгоритм досягнення якісних результатів (адаптація, режим праці і відпочинку, підтримка процесу, відновлення, реабілітація, формування) [8; 16-17]. На нашу думку цей процес поєднання суб'єкта і об'єкта праці (діяльності, активності, творіння) можна трактувати через поняття практики, що досить повно описано у монографії «Психологічні практики конструювання життя в умовах постмодерної соціальності» [14]. Унікальність такого поєднання надає людині «відчуття потоку», надихаючи ефективну працездатність ресурсами та наснагою. Слідом за авторами монографії ми погоджуємося із їхніми узагальненнями визначень практик, що трактуються як «взаємопроникнення соціального та індивідуального», «традиційних способів діяльності та поводження з предметами», способом забезпечення соціального порядку», а також «турботи про себе та конструювання себе» [14, с. 20]. Характеристики їхнього формування (повторюваність, колективність та спільність) у поведінкових проявах людини направлені на набуття людиною соціальності, надаючи напрямок її звиклої поведінки як у «монотонно-повсякденних», так і «несподівано-екстримальний» ситуаціях [14, с. 32]. Натомість іншою стороною цього процесу можна вважати технології, які структурують професійну діяльність, передбачають ймовірність ризиків, створюють систему їх упередження, Саме з опорою на технології професійна діяльність стає підвладною для повторення, копіювання задля досягнення передбачуваних результатів.

Згідно аналізу наукових джерел для прояснення забезпечення процесу діяльності застосовуються такі поняття, як: підтримка (задля дотримання певного процесу та надання сили); супровід та супроводження (задля досягнення кінцевого призначення як цілі); супервізія (поєднання навчальної, підтримуючої та адміністративної функцій у професійному втручанні); обслуговування (використання знань (психологічних) для вирішення задач (психологічних); оптимізація (покращення процесу засобом найвигіднішого співвідношення) та модернізація (осучаснення засобом внесення прогресивних змін) а також відновлення, реабілітація, адаптація та формування, що вказують на досягнення особистістю необхідного функціонального стану задля реалізації професійної діяльності на заданому рівні якості. Науковцями і практиками широко описуються вище наведені форми забезпечення, що розглядаються важливим чинником досягнення наперед визначених показників якості певної діяльності. Вони стосуються як самої діяльності (модернізація, оптимізація), так і виконавця цієї діяльності (адаптація, відновлення, реабілітація, формування) а також різних аспектів спрямованої організації взаємодії із оточенням (супровід/супроводження, підтримка, супервізія, обслуговування тощо).

Останній рівень – «очікувані ефекти» - є таким, що може змінити перебіг динаміки взаємообміну між рівнями СПЗ. Аналіз цих ефектів також вказує на відповідність очікуваних результатів діяльності понесеними витратами (збитками), що має корегуватися СПЗ у наступному циклі діяльності.

Таким чином, згідно проведеного аналізу можемо сказати, що психологічний блок процесу забезпечення (СПЗ) має розглядатися через інтеграцію у загальний. Виділення його із загального процесу СПЗ буде зменшувати системні ефекти якості діяльності та унеможлиблювати її економічну доцільність а також посилювати ризики стигматизації закладеної у ній дефіцитарної направленості.

Соціально-психологічне забезпечення слід розглядати як технологічний процес досягнення надійності результатів певної діяльності, інтеграційні

ефекти якого досягаються врахуванням системи координат «середовище-людина-благополуччя», що на рівні організації регулюється управлінням, а на рівні індивіда – мотивацією. Видається, що психологічні практики та соціально-психологічне забезпечення загалом, що орієнтовані на добробут людини, є перспективним напрямком розвитку його соціальності. Перспективою подальших досліджень у цьому напрямі може бути перевірка висунутих теоретичних узагальнень у практичній діяльності соціально-психологічного забезпечення.

2.2. Особливості соціально-психологічного забезпечення в різних сферах соціальної активності

Прагнення України до євроінтеграції передбачає проведення активної соціальної політики, що має на меті реформування та модернізацію соціальної сфери, досягнення європейських соціальних стандартів, гарантування й реалізацію для населення соціальних прав і високого рівня життя. Така ситуація вимагає вжиття заходів щодо оптимізації системи соціального захисту в руслі нової соціальної політики, зокрема пошуку інноваційних форм соціальної роботи та розвитку соціальних послуг. Йдеться, передусім, про необхідність запровадження адресного підходу в реформуванні соціальних послуг; орієнтацію на потреби клієнта з урахуванням його життєвих обставин; актуалізацію ресурсів особистості та громади; досягнення цільового й ефективного використання коштів, спрямованих на соціальну допомогу та підтримку; підвищення кваліфікації соціальних працівників. Також за умов відсутності системи державних стандартів щодо соціальних послуг особливого значення набуває діяльність по їх розвитку та моніторингу. Отже, сучасні тенденції розвитку соціальної сфери потребують запровадження гуманістично спрямованої, орієнтованої на особистість і її життєву ситуацію, системи соціальної допомоги та послуг. Успішна реалізація цієї системи передбачає створення науково обґрунтованої, з урахуванням вітчизняних

соціально-культурних особливостей та надбань концепції розвитку соціальних послуг і менеджменту соціальних служб, розроблення заходів і методів взаємодії з людьми, що перебувають у скрутних життєвих обставинах. Ефективність соціальної роботи значною мірою залежить, з одного боку, від розуміння особливостей та механізмів формування та розвитку особистості, а з іншого, – від соціально-психологічних складових і наслідків діяльності самих соціальних працівників та соціальних служб. На сьогодні, коли активно впроваджуються принципи індивідуального підходу, брак соціально-психологічних знань і вмінь у спеціалістів соціальної сфери значно знижує ефективність надання соціальних послуг окремим категоріям громадян і дієвість соціальної роботи в цілому.

Розвиток концепцій соціально-психологічного забезпечення тісно пов'язаний з такими галузями, як практична, прикладна, соціальна психологія, психологія праці і зумовлюється проникненням психологічної теорії та практики в усі сфери суспільного життя. Соціально-психологічне забезпечення діяльності спрямоване на вирішення конкретних соціально-психологічних проблем та/або завдань, які постають перед людьми в процесі підготовки та безпосереднього здійснення різних видів соціальної активності. Воно має на меті оптимізацію того виду діяльності, на який воно направлене, через впровадження соціально-психологічних теорій і методів. Соціально-психологічне забезпечення професійної діяльності формується на основі: вивчення цього виду діяльності, дослідження суб'єкта праці, формування психологічної системи для цілей професійної орієнтації і професійної підготовки, вивчення суб'єкта пізнання або спілкування. Особливу роль соціально-психологічне забезпечення відіграє у професіях, які ґрунтуються на тісній взаємодії між людьми, де є ризики негативного впливу індивідів одне на одного, або у професіях, яким притаманний підвищений рівень відповідальності працюючих. Соціально-психологічне забезпечення професійної діяльності розглядається як чинник професійної надійності, що

позитивно впливає на створення безпечних і таких, що унеможливають прояви професійних загроз, ризиків умов праці.

На основі аналізу багатьох доробок [1; 2; 3; 4; 5; 13 та ін.], ми дійшли висновку, що зміст соціально-психологічного забезпечення професійної діяльності розглядається науковцями в трьох основних вимірах:

1) як система заходів, що мають на меті вдосконалення, оптимізацію професійної діяльності;

2) як специфічна діяльність, супровід особистості в професії;

3) як процес перетворення особистості, набуття нею нового досвіду, нових якостей, рис тощо. Причому це перетворення і зумовлене спеціально організованими впливами і супроводом, а сама особистість при цьому має бути достатньо вмотивована.

Ученими виділяються певні етапи, функції та рівні соціально-психологічного забезпечення, розробляються його концепції, програми та моделі для різних видів діяльності [6; 10; 11; 12; 14]. Зважаючи на те, що соціальна робота як професійна гуманістично орієнтована діяльність базується на суб'єкт-суб'єктній та суб'єкт-об'єктній взаємодії людей, спрямована на поліпшення життєвої ситуації клієнтів, недопущення загострення їх проблем та підвищення якості життя в цілому, ця професія також потребує ґрунтовного соціально-психологічного забезпечення.

Таким чином, значимість розвитку та впровадження концепції соціально-психологічного забезпечення діяльності по наданню соціальних послуг зумовлюється:

1. Гуманістичним, особистісно-орієнтованим змістом соціальної роботи взагалі та соціального обслуговування зокрема. Йдеться про необхідність поглиблення так званої «психологізації» соціальної роботи, що визначається нагальними вимогами з боку суспільного розвитку, запитами стосовно впровадження особистісних, адресних підходів у цьому виді діяльності, а також потребами гуманізації людської спільноти.

2. Системою принципів соціальної роботи та психології соціальної роботи, які спрямовані на індивідуалізацію надання соціальних послуг, орієнтацію на розвиток особистості, що переживає скрутну життєву ситуацію, а також на впровадження конструктивістських, системних, холістичних поглядів на людину та її взаємини з соціальним оточенням, впливом на її життєву ситуацію.

3. Соціально-психологічним характером професійної взаємодії у соціальній роботі та під час надання соціальних послуг. Професійна інтеракція, в основі якої лежать наснаження та наснажуючий вплив на особистість клієнта, потребує ґрунтовного розроблення теоретичних та практичних психологічних засад, що, в свою чергу, допоможе науково адекватно інтерпретувати різноманітні явища та процеси в царині соціальної роботи та зробити професійну інтеракцію більш ефективною та дієвою.

4. Необхідністю виділення чинників, що детермінують, з одного боку, результативність діяльності соціальних працівників, а з іншого, – забезпечують можливості розкриття особистісного потенціалу людини, яка потрапила в скрутну життєву ситуацію. Задіяння цих чинників дозволить розвивати соціальні послуги в інтенсивному напрямку, а також уможливить процес актуалізації усіх видів ресурсів у соціальній роботі.

5. Потребами, пов'язаними з реформуванням системи організацій і закладів, що надають соціальні послуги та здійснюють соціальну роботу. Організаційні та соціально-психологічні аспекти функціонування соціальних служб вимагають наукового опрацювання, дослідження, а також розроблення сучасних методів, технологій, форм діяльності, які сприятимуть досягненню позитивних змін у життєвих ситуаціях клієнтів.

Зважаючи на специфічні особливості соціальних послуг як професійної діяльності та з урахуванням того, що в центрі уваги при наданні соціальних послуг перебуває особистість, життєва ситуація якої потребує змін, вважаємо, що методологічною основою розробки концепції соціально-психологічного забезпечення розвитку соціальних послуг може виступати експериментально-

генетичний (і його модифікація – генетико-моделюючий) метод наукового пізнання, фундатором якого є академік С.Д. Максименко [8; 9]. Основна відмінність цього методу наукового пізнання від інших полягає в активному моделюванні і відтворенні в особливих умовах закономірностей виникнення і становлення в онтогенезі психологічних функцій. Причому особливістю конструювання є те, що модель створюється дослідником для полегшення пізнання, відтворює внутрішню структуру власне психічного процесу.

Основними принципами експериментально-генетичного методу є принципи: аналізу за одиницями; історизму; системності; проектування. Оскільки в центрі уваги соціальних працівників перебуває клієнт – особистість, яка на певному етапі свого життя потрапила у скрутну життєву ситуацію (таку, яка містить проблеми, суперечності, незадоволені потреби, нужду), і всі негаразди, що відбуваються у клієнта, тією чи іншою мірою знаходять відображення у його свідомості, то можна стверджувати, що дослідження особистості клієнта передбачає передусім вивчення особливостей проблем його розвитку й саморозвитку, соціалізації, проявів його психіки, поведінки тощо в усій сукупності його життєвих умов та обставин. Тому використання експериментально-генетичного методу як методу пізнання цілісної, такої, що саморозвивається особистості, уявляється особливо доцільним та адекватним завданням дослідження.

Основною метою діяльності соціальних працівників є така соціальна підтримка особистості, яка передбачає опанування нею новими знаннями, навичками, вміннями, тобто досвідом, який у майбутньому допоможе клієнтові уникнути та/або не допустити поглиблення проблематики в процесі життя. Фактично, соціальні працівники, надаючи соціальні послуги, повинні здійснювати навчання, певним чином впливаючи на формування особистості клієнта (незалежно від його віку). Важливо, щоб цей процес був відповідним і правильно організованим. Отже, система «конструювання» такого навчання повинна створюватися з урахуванням, передусім, принципів системності, пороектування та креативності.

Кожен клієнт (як особистість) є унікальним, його досвід та життєві ситуації, через які він проходить упродовж життя, носять суто індивідуальний характер. Таким чином, формуючи відносини з конкретним клієнтом, соціальні працівники щоразу будують «програму соціального втручання» (угоду, договір тощо), яка передбачає врахування онтогенетичних, соціально-культурних, соціально-історичних, соціально-психологічних та інших особливостей. Ця програма є не чим іншим, як моделлю, проектом, реалізація якого має гуманістичні цілі та завдання стосовно вирішення завдань особистості, її розвитку, соціалізації та/або ресоціалізації. Тому особливої актуальності в такому контексті набувають принципи аналізу за одиницями, системності, проектування, єдності експериментальної та генетичної лінії розвитку.

Життєва ситуація особистості, яка потрапила в скрутні життєві обставини, має розглядатися в соціальній роботі не просто в динаміці, але і з урахуванням передісторії її виникнення і формування, врахування чинників, які впливали на її розвиток. Усе це тісно пов'язує дослідження особистості клієнта і його життєвої ситуації розумінням необхідності застосування принципів історизму, системності, єдності біологічного і соціального в межах використання експериментально-генетичного і генетико-моделюючого методу.

На підтвердження доцільності використання експериментально-генетичного методу в соціальній роботі можна розглядати і швидкоплинність та прискореність сучасного буття людини, що проявляється у наявності та багатоманітності змін у житті. І, позаяк досягнення позитивних змін у соціальній ситуації клієнта виступає важливим завданням соціальних працівників, однак ці зміни мають бути контрольованими, позитивно спрямованими, такими, що сприяють прогресивному розвитку і саморозвитку особистості. Якщо соціальні працівники просто фіксуватимуть зміни в житті клієнта без здійснення спроб щодо спрямування цих змін, втрачається основний принцип цього виду діяльності – наснаження особистості,

спонукання її до самоактивності. Тому використання принципу проектування і моделювання з метою створення позитивних соціально-психологічних новоутворень особистості, виступає як інструмент, за допомогою якого відбувається пізнання та конструювання соціально-психологічної реальності.

Не менш важливе значення має і необхідність поєднання у соціальній роботі таких, здавалося б, взаємовиключних її принципів як принципи індивідуальності (унікальності) та солідарності, а також принципів свободи вибору способу життя та субсидарності. В першому випадку йдеться про те, як, досліджуючи ситуацію особистості, можна водночас враховувати суто індивідуальні потреби людини, а з іншого, – підтримувати солідарну систему соціального забезпечення. В другому випадку передбачається вирішення дилеми між повагою права кожного до вільного вибору способу життя та між необхідністю надання допомоги в межах своїх посадових обов'язків. Існують й інші дилеми.

Розв'язанню цих проблем сприятиме розуміння того, що не все в цьому житті однозначне і прогнозоване (принцип креативності), а також врахування того, що «потреба породжує не просто існування, і не просто онтогенез; саме потреба створює поперемінний плин домінування у функціонуванні індивіда то біологічного (яке стає сензитивним до соціальних впливів), то соціального (коли створюються та опосередковуються засоби)» [8, с. 19].

Таким чином, ми розглядаємо використання експериментально-генетичного (генетико-моделюючого) методу наукового пізнання як ключового у побудові концепції соціально-психологічного забезпечення соціальної роботи як професійної діяльності. Використання такого підходу дозволяє переорієнтувати сучасне розуміння соціальної роботи та соціальних послуг з діяльності по вирішенню проблем клієнтів на діяльність, що сприяє організації розвитку та саморозвитку особистості, яка переживає скрутну життєву ситуацію, з урахуванням унікальності, онтогенетичних особливостей, досвіду, культурно-історичного та соціального контексту життя особистості. Також використання генетико-моделюючої методології дозволить, на нашу

думку, забезпечити досягнення як теоретичних, так і прикладних завдань у межах реалізації розробленої концепції. Безпосередньо сама концепція соціально-психологічного забезпечення соціальної роботи та розвитку соціальних послуг розглядається нами як сукупність теоретичних положень та розроблених на їх основі практичних моделей діяльності, спрямованих на оптимізацію процесу і результату професійної взаємодії в соціальній роботі соціально-психологічними засобами.

Принципи побудови концепції відповідають методології експериментально-генетичного (і його модифікації – генетико-моделюючого) методу та узгоджуються з принципами та цінностями соціальної роботи. Основними складовими концепції соціально-психологічного забезпечення розвитку соціальних послуг є:- теоретичний компонент, що включає доробки стосовно дослідження особистості та особливостей її розвитку й саморозвитку, життєвих ситуацій і соціально-психологічних особливостей клієнтів, соціальних працівників та інших суб'єктів соціальної роботи, а також стосовно побудови ефективної соціально-психологічної взаємодії в межах професійних відносин;- моделі діяльності, що базуються на врахуванні соціально-психологічних особливостей суб'єктів професійної взаємодії та передбачають сукупність спеціально розроблених соціально-психологічних заходів, форм та видів роботи, спрямованих на ініціювання та підтримку процесів саморозвитку особистості, її наснаження, покращення життєвих ситуацій клієнтів і оптимізацію роботи соціальних працівників завдяки мобілізації різних видів ресурсів;- сама практична діяльність по реалізації розроблених моделей з метою досягнення позитивних змін і наснаження клієнтів.

Отже, концепція соціально-психологічного забезпечення розвитку соціальних послуг передбачає формування теоретичної складової та створення на її основі певних прикладних моделей, покликаних розв'язувати конкретні завдання соціально-психологічного характеру в межах професійної взаємодії. Основу теоретичної складової концепції складають теорії розвитку та

соціалізації особистості, моделі змін та життєвих ситуацій особистості, а також концепції наснаження в контексті соціальної роботи та соціальних послуг. Таким чином, соціальна допомога та послуги мають спрямовуватися не лише на вирішення та пом'якшення проблематики клієнта, а бути орієнтованими, передусім, на покращення скрутної життєвої ситуації в цілому та на недопущення переростання її в критичну чи кризову ситуацію. При цьому дії соціальних працівників повинні як передбачати вплив на об'єктивні обставини ситуації клієнта (за допомогою надання йому послуг) з тим, щоб не дати загострюватися проблемам клієнта, так і сприяти пізнанню та розвитку самого отримувача допомоги, мотивувати його, спонукати до активності, тобто наснажувати.

Складові соціально-психологічного забезпечення розвитку соціальних послуг дозволяють розуміти діяльність соціальних працівників як вплив на об'єктивні обставини ситуації клієнта (за рахунок надання йому соціальних послуг) з тим, щоб не дати загострюватися його проблематиці, та як створення умов для пізнання та розвитку самого отримувача допомоги, мотивування його, спонукання до активності, самонаснаження. Таким чином, суть концепції соціально-психологічного забезпечення розвитку соціальних послуг полягає в тому, що:

1. Клієнт розглядається як особистість, що розвивається в скрутній життєвій ситуації і є спроможною перетворювати цю життєву ситуацію на розвиваючу за допомогою соціальної підтримки та послуг. Отже, клієнт є не просто отримувачем послуг, а має виступати активним суб'єктом взаємодії.

2. Соціальні послуги:- надаються на підставі вивчення соціально-психологічних особливостей клієнта й об'єктивних і суб'єктивних компонентів його життєвої ситуації;- розглядаються не стільки як вирішення проблем за клієнта, а як створення умов для його розвитку та саморозвитку. Тому основний вплив при наданні соціальних послуг має здійснюватися не лише на подолання проблем клієнта, а задля покращання його скрутної життєвої ситуації в цілому;- мають розвиватися на основі моделювання

професійної взаємодії з клієнтом, кінцевою метою якої є наснаження та розвиток особистості клієнта.

3. Для забезпечення ефективності надання соціальних послуг важливо враховувати взаємні впливи клієнта і соціального працівника. Для мінімізації негативного впливу в ході професійної взаємодії важливо використовувати соціально-психологічні моделі забезпечення діяльності фахівців, які надають соціальні послуги. Відповідно до визначених концептуальних засад нами були розроблені і впроваджені моделі соціальних послуг, дані рекомендації щодо їх соціально-психологічного забезпечення та відстежено їх успішність [7].

Говорячи про створення моделей соціально-психологічного забезпечення розвитку соціальних послуг варто враховувати, що ці моделі мають на меті оптимізувати процес створення, надання та вдосконалення послуг за рахунок використання соціально-психологічних засобів. У соціально-психологічному та контексті нашої концепції надання соціальних послуг можна охарактеризувати як процес, що, з одного боку, дозволяє зменшувати соціальну залежність особистості, підтримувати та розвивати її самостійність і відповідальність, сприяти саморозвитку, а з іншого, – як процес, що сприяє інтеграції індивіда в соціум, його успішній соціалізації, ресоціалізації та адаптації.

Таким чином, соціально-психологічне забезпечення цього процесу має вирішувати такі блоки запитань:

- Кому надається послуга?
- Яких змін у життєвій ситуації клієнта/групи ми хочемо досягти і на яких проблемах сконцентрувати особливу увагу?
- Який соціально-психологічний зміст послуги і яких заходів потребує її впровадження/здійснення?
- Які психологічні та соціально-психологічні інструменти потрібні для реалізації послуги та досягнення позитивних результатів?
- Які умови та критерії ефективності, дієвості професійної взаємодії в процесі надання даної послуги?

- Які впливи відчують на собі клієнти та фахівці внаслідок професійної взаємодії?

Дещо деталізуємо зазначені положення.

Перший блок передбачає дослідження особистості клієнта, особливостей його розвитку, соціалізації, соціальні характеристики і проблематику як представника певної соціальної групи, аналіз індивідуальних особливостей і якостей, вивчення складових життєвого досвіду, світогляду тощо.

Для відповідей на запитання другого блоку важливо дослідити життєву ситуацію клієнта, його соціальні зв'язки, обставини життя, ставлення до особи з боку інших та контекст, за якого розвиваються події. На основі чого робляться висновки про необхідність і напрямом змін у кожному конкретному випадку, окреслюється група проблем, на вирішення яких спрямовується основна активність, а також визначаються основні складові скрутної життєвої ситуації, які мають бути змінені.

Третій блок включає розроблення плану дій та визначення змісту роботи, а також передбачає об'єктивацію та актуалізацію ресурсів, які мають бути залучені та мобілізовані для реалізації запланованих змін. Наголос робиться на особистісних ресурсах та можливостях групи, спільноти, а також на потенціалі людських взаємин.

Інструментальний (четвертий) блок моделі соціально-психологічного забезпечення включає визначення тих соціально-психологічних форм і методів роботи, які є доречними в цій ситуації. Обґрунтовується їх доцільність, валідність, зручність у використанні. В разі потреби створюються додаткові інструменти чи їх змістовне наповнення (наприклад, розробляються тренінги, плани бесід, інтерв'ю, технології супроводу, втручання тощо).

П'ятий блок повинен містити перелік і опис тих критеріїв, аналіз яких засвідчить про досягнення запланованих змін у життєвих ситуаціях та дасть змогу визначити якість, ефективність, дієвість цієї послуги. В цьому аспекті особливого значення набуває розроблення системи вимірювання діяльності з

надання соціальних послуг, а також оцінка професійної відповідності фахівців.

В межах вирішення завдань шостого блоку важливим є оцінка здійснених впливів у межах професійної взаємодії. Йдеться як про перегляд ситуації клієнта після соціальної підтримки та отримання послуг, дослідження стану його проблематики і досягнутих змін, так і про стан фахівця, який надавав послуги та допомогу, і про наслідки (позитивні чи негативні) професійних впливів на його життєву ситуацію, психологічне здоров'я, професійний досвід тощо.

Підсумовуючи, можна виділити такі умовні блоки моделі соціально-психологічного забезпечення розвитку і надання соціальних послуг:

1. Інформаційно-діагностичний блок (збір інформації про соціально-психологічні особливості клієнта, умов його розвитку і становлення, проблематизація його життєвої ситуації, вивчення соціальних зв'язків тощо).

2. Прогностичний блок (визначення можливих напрямків розвитку ситуації клієнта, прогнозування змін).

3. Блок планування та мобілізації ресурсів (підбір відповідного діагностованій проблематиці змісту послуг, складання плану заходів соціально-психологічного впливу, пошук та актуалізація ресурсів особистості, формулювання основних стратегій поведінки у цій складній ситуації).

4. Інструментальний блок (підбір та/або створення соціально-психологічного інструментарію для надання спланованих послуг, обґрунтування його доцільності).

5. Блок вимірювання діяльності по наданню соціальних послуг (передбачає моніторинг процесу надання соціальних послуг, визначення їх дієвості, якості, відповідності стандартам тощо).

6. Блок оцінювання отриманих результатів і змін внаслідок впровадження послуги (включає фіксацію отриманих результатів і змін, передбачає визначення подальшої стратегії).

Таким чином, на підставі використання методології генетико-моделюючого методу нами розроблено концепцію соціально-психологічного забезпечення розвитку соціальних послуг. Згідно з основними положеннями зазначеної концепції важливим завданням в аспекті соціальної роботи та соціальних послуг є формування розуміння клієнта не просто як особи, що має подолати життєві проблеми та негаразди завдяки соціальній підтримці, а як особистості, яка здатна перетворити скрутну життєву ситуацію у розвиваючу, яка є спроможною до наснаження і самонаснаження, що уможлиблює настання позитивних змін у життєвій ситуації клієнта. Зміни виступають не лише як мета, бажаний результат соціальних послуг, але і як критерій успішності соціально-психологічного впливу. Це підкреслює безумовну важливість і необхідність використання психологічних знань для досягнення позитивних змін у життєвій ситуації клієнтів.

Психологічні теорії та методи виступають важливим ресурсом соціальної роботи як чинники, що спонукають до змін та уможлиблюють їх. Напрямок (спрямування) змін визначає зміст взаємодії соціального працівника та клієнта, що об'єктивується у відповідних видах послуг чи допомоги.

РОЗДІЛ III.

СКЛАДОВІ СОЦІАЛЬНО-ПСИХОЛОГІЧНОГО ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ МЕНЕДЖМЕНТУ СОЦІАЛЬНИХ СЛУЖБ

3.1. Соціально - психологічні особливості діяльності соціальних служб

Важливу роль у здійсненні державної соціальної політики України відіграють державні та спеціалізовані служби та громадські об'єднання, які покликані надавати необхідні соціальні послуги та соціальну допомогу представникам соціуму, що її потребують. Вони є важливим сектором соціальної сфери, який потребує належного нормативно-правового регулювання, а також технологією соціальної роботи, комплексом заходів для підтримки соціально вразливих верств населення.

Систему соціальних служб в Україні за минулих часів утворювали підпорядковані різним відомствам великі інтернатні заклади (будинки дитини, дитячі будинки, школи-інтернати, будинки-інтернати, психоневрологічні інтернати, геріатричні пансіонати та ін.), за основу функціонування яких було взято ідеї колективного виховання і колективного захисту. У їх складі працювало небагато фахових соціальних працівників і, як правило, часто не застосовувались етичні та професійні стандарти соціальної роботи. Досвід роботи цих закладів у цілому успадкувала система соціальних служб сучасної України. У період незалежності нашої держави почався розвиток системи державних і спеціалізованих закладів для людей похилого віку, людей із функціональними обмеженнями, молоді, сімей, а також сімейних форм догляду за дітьми, які залишилися без батьківського піклування. Розглянемо більш детально характеристику процесу соціального обслуговування, яке здійснюють спеціалісти, працівники та менеджери державних і спеціалізованих служб.

В Україні соціальне обслуговування найчастіше асоціюється з діяльністю стаціонарних і денних закладів державної системи соціального захисту населення, на основі яких формувалася вітчизняна система соціального обслуговування. Однак таке розуміння часто не відповідає реаліям практики. Наприклад, Закон України «Про соціальні послуги» трактує соціальне обслуговування як систему соціальних заходів, що передбачає послуги, які надають соціальні служби окремим особам чи групам населення для подолання або пом'якшення життєвих труднощів, підтримку їхнього соціального статусу та повноцінної життєдіяльності соціальної служби. А Закон «Про соціальну роботу з дітьми та молоддю» визначає соціальне обслуговування як роботу, спрямовану на задоволення потреб, які виникають у процесі життєдіяльності, що забезпечує гармонійний та різнобічний розвиток дітей і молоді шляхом надання соціальної допомоги, різноманітних соціальних послуг.

Найраціональнішим, очевидно, є тлумачення соціального обслуговування як організаційної форми соціальної роботи, мережі організаційної форми соціальної роботи, мережі органів соціальної роботи, які мають на меті здійснення політики держави та громадських структур щодо забезпечення населення потенційними життєвими благами, сприяння нормалізації людських соціально-психологічних відносин, розвитку самостійності.

Організаційною структурою системи соціального обслуговування є усталений, впорядкований зв'язок і взаємодія органів соціальної роботи (відомств і соціальних служб), що забезпечують загальні умови раціональної організації і нормального функціонування системи підтримки осіб, груп, громад, які опинилися в стані соціального ризику, відповідно до їхніх потреб, інтересів, можливостей.

Створення системи соціального обслуговування є засобом подолання соціальних суперечностей у суспільних відносинах. Нині система соціального обслуговування в Україні перебуває на стадії зміни, оновлення, реорганізації,

що зумовлено трансформаційними процесами у суспільстві. Відбувається становлення багатопрофільної функціонально-організаційної структури надання соціальних послуг. Основою системи соціального обслуговування є соціальні служби.

Соціальні служби – сукупність державних і недержавних органів управління, структур і спеціалізованих закладів, які здійснюють соціальну роботу з обслуговування населення, надають соціальну допомогу і послуги з метою подолання або пом'якшення складної ситуації.

Соціальні служби є організаційною формою соціальної роботи, оскільки саме вони здійснюють практичну соціальну роботу, в них працюють соціальні працівники. Система соціальних служб охоплює державну, недержавну і муніципальну (місцеву) сферу.

До державних соціальних служб належать органи управління, заклади і підприємства соціального обслуговування, системи соціального захисту населення, міністерств і відомств, до компетенції яких віднесено функцію соціальної допомоги населенню.

До недержавних – заклади і підприємства соціального обслуговування, що створюються благодійними, громадськими, релігійними та іншими організаціями і приватними особами.

До муніципальних соціальних служб – заклади і підприємства соціального обслуговування, які перебувають у віданні органів місцевого самоврядування. Особливості окремих соціальних служб залежать від їх цільового призначення, сфери функціонування і клієнтів, яким вони надають послуги.

Соціальні служби можуть бути організовані за відомчим або територіальним принципом. Водночас відомчі заклади є частиною територіальної мережі системи соціального обслуговування, хоча вони не завжди цілком інтегровані в неї. Відчутну роль у становленні системи соціального обслуговування відіграє соціальна політика, яка визначає умови

функціонування соціальних служб, спрямованість соціального захисту вразливих груп населення.

Соціальні служби для молоді (ССМ) – це спеціальні заклади, які надають соціальні послуги та соціальну допомогу молоді віком від 15 до 28 років. Держава створює систему ССМ для практичної підтримки соціального становлення та розвитку молоді. До системи ССМ належать соціальні служби для молоді та центри ССМ, уповноважені державою брати участь у реалізації державної молодіжної політики і надавати соціальні послуги та соціальну допомогу молодим громадянам.

Державний центр ССМ створюється спеціальним уповноваженим центром, органом виконавчої влади. Динамічний розвиток інфраструктури соціальних служб забезпечує якісне наповнення соціального обслуговування, сутність якого часто розкривається через аналіз функціонування різноманітних суб'єктів соціальної роботи. Загалом, функції та структура системи соціального обслуговування населення істотно впливають на теорію і практику соціальної роботи через систему соціальних служб, діяльність окремих фахівців.

Останніми роками в Україні почали створюватися благодійні і приватні соціальні служби, однак державні заклади соціального обслуговування є вагомим чинником соціального захисту вразливих груп населення, найширшою сферою застосування знань і навичок соціальних працівників. Реалізація політики стосовно подолання певної проблеми або поліпшення соціального буття конкретної групи населення. Обов'язком суб'єктів цього рівня (Державна служба зайнятості, Державний центр соціальних служб для молоді) є створення системи соціальних служб, методичне забезпечення, управління діяльністю. Вони працюють з масштабними проблемами, а не окремим випадком. Служби, які працюють безпосередньо з клієнтами (центри соціальних служб для молоді, лікарні, територіальні центри обслуговування пенсіонерів, самостійних непрацевдатних громадян та ін.).

Служби, які мають справу з проблемою як індивідуальною потребою. На цьому рівні працюють інформаційні, консультативні служби, відділи, які з'ясовують сутність проблеми, спрямовують клієнтів до відповідних служб або спеціалістів. Оскільки за вирішення конкретних соціальних проблем відповідають урядові структури, схема соціальних служб може бути подана і як відомча мережа. Чимало місцевих організацій мають подвійне підпорядкування. Наприклад, районні відділи праці та соціального захисту населення або центри соціальних служб для молоді є частиною відповідної відомчої структури, послуговуються її нормативами, стандартами, відомчими інструкціями та іншим методичним забезпеченням. Водночас вони підпорядковані районній державній адміністрації. Фінансують їх переважно за рахунок місцевого бюджету, який ухвалюють відповідні місцеві ради.

Мережа державних і спеціалізованих формувань в Україні

Різні соціальні організації, що допомагають вирішувати соціальні проблеми, класифікують за певними критеріями. За масштабом діяльності розрізняють:

- міжнародні організації (Дитячий фонд ООН, міжнародна організація праці, Міжнародний альянс з ВІЛ/СНІД та ін.), діяльність яких поширюється на міжнародний простір;

- загальнодержавні організації (Міністерство праці та соціальної політики України, Державний центр соціальних служб для молоді, Всеукраїнська Мережа людей, які живуть з ВІЛ, Союз інвалідів України тощо);

- регіональні організації (районний центр зайнятості населення, міське управління праці та соціального захисту, громадські та благодійні організації, які надають соціальні послуги та зареєстровані на обласному, міському, районному рівнях).

З огляду на організаційний рівень діяльності організації, органи, інституції, які формують соціальну політику держави, здійснюють соціальну

роботу, відповідно до їх повноважень і функціональних обов'язків можуть належати до одного з таких п'яти рівнів:

1. Формування соціальної політики, держави, планування соціальних програм. Своїми рішеннями, нормативними актами вони окреслюють межі, в яких функціонують соціальні служби. До них належать:

- Верховна Рада України (виконує законодавчу функцію, визначає засади політики, затверджує загальнонаціональні програми, в т. ч. соціального, економічного, культурного розвитку, затверджує державний бюджет, виконує функцію контролю за дотриманням Конституції та законів України, прав і свобод людини та громадянина);

- місцеві ради (визначають економічний, соціальний, культурний розвиток відповідної адміністративно-територіальної одиниці, встановлюють місцеві податки і збори, затверджують місцеві бюджети);

‘- Кабінет Міністрів України (організовує реалізацію державної політики, виконання Конституції і законів України, розробляє і забезпечує здійснення загальнодержавних програм, у т. ч. соціального, економічного розвитку, спрямовує і координує роботу міністерств та інших органів виконавчої влади).

2. Забезпечення реалізації політики у певній галузі, сфері або при виконанні особливих повноважень. Суб'єкти соціальної роботи, які належать до цього рівня, мають своїм обов'язком створення організаційних механізмів реалізації соціальної політики, здійснення відповідних виконавчо-розпорядчих функцій. Такими суб'єктами є:

- міністерства (центральні органи виконавчої влади, які реалізують політику у відповідній галузі, беруть участь у підготовці проектів державних програм економічного і соціального розвитку України, Державного бюджету України, затверджують галузеві стандарти, норми та нормативи, виконують у межах визначених законодавством повноважень функції управління майном підприємств, які належать до сфери їх управління;

- державні комітети (центральні органи виконавчої влади, які вносять пропозиції щодо формування державної політики і забезпечують її реалізацію у відповідній сфері діяльності, сприяють іншим органам виконавчої влади у здійсненні їхніх повноважень);

- центральні органи виконавчої влади із спеціальним статусом (мають особливі завдання і повноваження, наприклад Державний департамент України з питань виконання покарань).

3. Реалізація політики стосовно подолання певної проблеми або поліпшення соціального буття конкретної групи населення. Обов'язком суб'єктів цього рівня (Державна служба зайнятості, Державний центр соціальних служб для молоді) є створення системи соціальних служб, методичне забезпечення, управління діяльністю. Вони працюють з масштабними проблемами, а не окремим випадком.

4. Служби, які працюють безпосередньо з клієнтами (центри соціальних служб для молоді, лікарні, територіальні центри обслуговування пенсіонерів, самостійних непрацездатних громадян та ін.).

5. Служби, які мають справу з проблемою як індивідуальною потребою. На цьому рівні працюють інформаційні, консультативні служби, відділи, які з'ясовують сутність проблеми, спрямовують клієнтів до відповідних служб або спеціалістів.

Оскільки за вирішення конкретних соціальних проблем відповідають урядові структури, схема соціальних служб може бути подана і як відомча мережа. Чимало місцевих організацій мають подвійне підпорядкування. Наприклад, районні відділи праці та соціального захисту населення або центри соціальних служб для молоді є частиною відповідної відомчої структури, послуговуються її нормативами, стандартами, відомчими інструкціями та іншим методичним забезпеченням. Водночас вони підпорядковані районній державній адміністрації. Фінансують їх переважно за рахунок місцевого бюджету, який ухвалюють відповідні місцеві ради. У підпорядкуванні місцевих держадміністрацій перебувають органи опіки і піклування, кімнати

тимчасового перебування неповнолітніх, служба у справах неповнолітніх, у т. ч. соціальні притулки для них.

Далеко не всі соціальні проблеми можуть вирішувати державні та спеціалізовані служби і їх мережа потребує більшого розгалуження. Діяльність соціальних служб мотивована не лише результатами надання соціальних послуг, але і системою оцінювання їх діяльності

Державне регулювання роботи соціальних служб в Україні

Згідно Законодавством України щодо надання соціальних послуг соціальними службами відносини у соціальній сфері регулюють закони України «Про соціальні послуги», «Про основи соціальної захищеності інвалідів в Україні», «Про статус і соціальний захист громадян, які постраждали внаслідок Чорнобильської катастрофи», «Про основні засади соціального захисту ветеранів праці та інших громадян похилого віку в Україні», «Про зайнятість населення», «Про сприяння соціальному становленню та розвитку молоді в Україні», «Про запобігання захворюванню на синдром набутого імунodefіциту (СНІД) та соціальний захист населення», «Про психіатричну допомогу», Кодекс законів про працю та ін. Вони визначають права представників соціально вразливих груп на отримання соціальної допомоги, зокрема на соціальне обслуговування. Важливими для практичної соціальної роботи є Закони «Про попередження насильства в сім'ї», «Про охорону дитинства», «Про державну соціальну допомогу малозабезпеченим сім'ям», «Про державну соціальну допомогу інвалідам з дитинства та дітям-інвалідам», Кодекс про шлюб та сім'ю та ін. Ці акти регулюють питання, пов'язані із соціальним захистом дітей (визначають порядок вилучення дитини з родини і позбавлення батьків їхніх прав на виховання дітей, здійснення опіки над дитиною, яка не має батьківського піклування, порядок оформлення у різні дошкільні й шкільні заклади тощо).

Суттєву роль у документальному забезпеченні соціальної політики і соціальної роботи належить державним програмам, покликаним визначити

пріоритети в розв'язанні соціальних проблем певних груп суспільства. Такими є Національна програма профілактики СНІДу, програма «Діти України» та ін.

Одним із перших нормативно-правових документів, які регулюють питання соціальної роботи, був Закон України «Про соціальну роботу з дітьми та молоддю» (2001 р.), який у загальних рисах окреслив принципи і форми роботи з цими соціальними групами населення. Закон України «Про соціальну роботу з дітьми та молоддю» передбачає такі види соціальної роботи: - Соціальне обслуговування – робота, спрямована на задоволення потреб, які виникають у процесі життєдіяльності, що забезпечує гармонійний і всебічний розвиток дітей та молоді шляхом надання соціальної допомоги і різноманітних соціальних послуг.

- Соціальний супровід – робота, спрямована на здійснення соціальних опіки, допомоги і патронажу соціально незахищених категорій дітей та молоді з метою подолання життєвих труднощів, збереження, підвищення їх соціального статусу.

- Соціальна профілактика – робота, спрямована на попередження аморальної, протиправної, іншої асоціальної поведінки дітей та молоді, виявлення будь-якого негативного впливу на життя і здоров'я дітей та молоді, запобігання такому впливу.

- Соціальна реабілітація – робота, спрямована на відновлення морального, психічного і фізичного стану дітей та молоді, їхніх соціальних функцій, приведення індивідуальної чи колективної поведінки у відповідність із загальноновизнаними суспільними правилами і нормами.

- Соціальне інспектування – система заходів, спрямованих на здійснення нагляду, аналізу, експертизи, контролю за виконанням соціальних програм і проектів, а також за умовами життєдіяльності, моральним, психічним і фізичним станом дітей та молоді, забезпеченням захисту їхніх прав, свобод і законних інтересів.

Закон України «Про соціальні послуги» (2003 р.) регламентує права та обов'язки клієнтів соціальних служб і працівників, які надають соціальні

послуги, визначає структуру сфери надання соціальних послуг та управління нею. Відповідно до Закону можуть надаватися такі види послуг:

- соціально-побутові – забезпечення продуктами харчування, м'яким і твердим інвентарем, гарячим харчуванням, транспортними послугами, засобами малої механізації; соціально-побутовий патронаж, виклик лікаря, придбання та доставка медикаментів тощо;

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

- соціально-педагогічні – виявлення та сприяння розвитку різнобічних інтересів і потреб осіб, які перебувають у складних життєвих обставинах; організація індивідуального навчання і виховання, дозвілля, спортивно-оздоровчої, технічної та художньої діяльності; залучення до роботи різноманітних культурно-освітніх закладів, громадських організацій, забезпечення корекції психічного розвитку;

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

- соціально-економічні – задоволення матеріальних інтересів і потреб осіб, які перебувають у складних життєвих обставинах (надання натуральної, грошової допомоги, одноразових компенсацій);

- юридичні – надання консультацій з питань чинного законодавства; захист прав та інтересів осіб, які перебувають у складних життєвих обставинах; сприяння застосуванню державного примусу і реалізації юридичної відповідальності тих, хто протиправно діє стосовно цієї особи (оформлення правових документів, адвокатська допомога, захист прав та інтересів особи тощо);

- послуги з працевлаштування – сприяння у працевлаштуванні та соціальний супровід працевлаштованої особи;
- допомога в професійній реабілітації осіб з обмеженими фізичними можливостями – медичні, психологічні, інформаційні заходи, спрямовані на створення сприятливих умов для реалізації права на професійну орієнтацію та підготовку, освіту, зайнятість;
- інформаційні послуги – надання інформації, необхідної для вирішення складної життєвої ситуації (довідкові послуги); поширення просвітницьких і культурно-освітніх знань (просвітницькі послуги); поширення об'єктивної інформації про споживчі властивості та види соціальних послуг (рекламно-пропагандистські послуги).

Відповідно до Закону послуги можуть надавати різноманітні соціальні заклади (за місцем проживання особи; стаціонарні інтернатні установи і заклади; реабілітаційні установи і заклади; установи та заклади денного перебування; установи і заклади тимчасового або постійного перебування; територіальні центри соціального обслуговування; інші заклади соціальної підтримки), які можуть бути державними, муніципальними, громадськими, благодійними, релігійними. У недержавній сфері соціальні послуги можуть надавати і фізичні особи. Діяльність недержавних організацій може здійснюватися на підставі ліцензій, довірливих відносин з державними організаціями унаслідок перемоги у конкурсах на соціальне замовлення.

Важливою особливістю законодавства України у соціальній сфері є регламентування прав і обов'язків клієнтів і соціальних працівників у процесі надання соціальних послуг, а також відносин між ними. Законодавство гарантує соціальним працівникам право на:

- профілактичний огляд і обстеження при прийнятті на роботу та диспансерний нагляд за рахунок роботодавця;
- захист професійної честі, гідності та ділової репутації, у т. ч. в судовому порядку;

- підвищення кваліфікації у встановленому порядку за рахунок роботодавця;
- забезпечення спеціальним одягом, взуттям, інвентарем, велосипедами і проїзними квитками або виплату грошової компенсації за їх придбання;
- першочергове обслуговування при виконанні службових обов'язків на підприємствах, в установах, організаціях (підприємствах зв'язку, технічного обслуговування і ремонту транспортних засобів, служби побуту, торгівлі, громадського харчування, житлово-комунального господарства, міжміського транспорту та ін.).

Чинне законодавство передбачає обов'язки осіб, які надають соціальні послуги:

- сумлінно надавати соціальні послуги особам, які перебувають у складній життєвій ситуації;
- керуватися основними принципами надання соціальних послуг;
- поважати гідність громадян;
- не допускати негуманних і дискримінаційних дій щодо громадян, які отримують соціальні послуги;
- надавати особам, яких обслуговують, вичерпну інформацію про зміст і види соціальних послуг;
- зберігати в таємниці інформацію, отриману в процесі виконання своїх обов'язків, а також інформацію, що може бути використана проти особи, яка обслуговується.

При одержанні соціальних послуг громадяни мають право на:

- поважливе і гуманне ставлення з боку суб'єктів, що надають соціальні послуги;
- вибір установи та закладу, а також форми соціального обслуговування;
- інформацію щодо своїх прав, обов'язків та умов надання соціальних послуг;
- згоду на соціальні послуги;

- відмову від соціальних послуг;
- конфіденційність інформації особистого характеру, що стала відомою суб'єкту, який надає соціальні послуги;
- захист своїх прав і законних інтересів, у тому числі в судовому порядку.

Також за ст. 15 цього Закону, якщо особа, отримує соціальні послуги, без поважних причин не виконує вимоги їх одержання, суб'єкт, що надає соціальні послуги, виносить такій особі письмове попередження про можливість відмови від надання соціальних послуг або обмеження у їх наданні.

Фінансування соціальних послуг здійснюється за рахунок коштів державного та місцевих бюджетів, спеціальних фондів, коштів підприємств, установ та організацій, плати за соціальні послуги, коштів благодійної допомоги (пожертвувань), коштів одержувачів соціальних послуг та інших джерел, передбачених законодавством.

У місцевих бюджетах повинні плануватися кошти, необхідні для фінансування соціальних послуг. У державному та місцевих бюджетах повинні передбачатися кошти для фінансування цільових програм надання соціальних послуг.

Фінансування територіальних програм розвитку соціальних послуг здійснюється за рахунок виділених місцевому бюджету цільових субвенцій чи шляхом кооперування коштів місцевих бюджетів на реалізацію спільних проектів.

Якщо ж особа отримує соціальні послуги та письмово попереджена про можливість відмови від надання соціальних послуг або обмеження у їх наданні, але продовжує не виконувати вимоги їх одержання, відповідний суб'єкт, що надає соціальні послуги, може в односторонньому порядку обмежити або припинити надання соціальних послуг такій особі, про що письмово інформується зазначена особа та місцевий орган виконавчої влади чи орган місцевого самоврядування.

Обмеження в отриманні одного виду соціальних послуг не може бути підставою для обмеження в наданні іншого виду соціальних послуг.

Особи, винні у порушенні законодавства про соціальні послуги, несуть цивільно-правову, адміністративну або кримінальну відповідальність згідно з законами України.

Українським законодавством прогнозується розвиток нормативно-правової бази соціальних служб, а також здійснення фахової соціальної роботи з конкретними соціально вразливими групами. Так, Закон України «Про соціальну адаптацію осіб, які відбували покарання у виді обмеження волі або позбавлення волі на певний строк» (2003 р.) окреслює умови і порядок надання соціальної допомоги колишнім засудженим, засади участі у їхній соціальній адаптації органів виконавчої влади та органів місцевого самоврядування, підприємств, установ, організацій і об'єднань громадян. Значущість цього закону полягає в новаторському характері для України самої ідеї соціального патронажу, державної підтримки та допомоги звільненим з місць позбавлення волі особам (сприяння у працевлаштуванні, професійній переорієнтації та перепідготовці, створення належних житлово-побутових умов, запобігання впливу на них криміногенних факторів).

Надання соціальних послуг, які здійснюють соціальні служби, ґрунтується на принципах: адресності та індивідуального підходу, доступності та відкритості, добровільності вибору отримання чи відмови від надання послуг; гуманності, комплексності; максимальної ефективності використання бюджетних і позабюджетних коштів суб'єктами, що надають соціальні послуги; законності, соціальної справедливості; забезпечення конфіденційності суб'єктами, які надають послуги, дотримання ними стандартів якості, відповідальності за дотримання етичних і правових норм.

Згідно з Положеннями щодо надання соціальних послуг передбачено, що:

1. Суб'єкти, які надають соціальні послуги, здійснюють свою діяльність на професійній основі відповідно до положення про них або їх статуту, де

обов'язково зазначаються перелік соціальних послуг, категорій осіб, яким вони надаються, умови та порядок їх надання.

2. Суб'єкти, які надають соціальні послуги, на договірних засадах можуть залучати для виконання цієї роботи інші підприємства, установи, організації, фізичних осіб, зокрема волонтерів.

3. Соціальні послуги можуть надаватися як за плату, так і безоплатно. Безоплатні соціальні послуги надаються державними та комунальними суб'єктами в обсягах, визначених державними стандартами соціального обслуговування.

При організації надання соціальних послуг, необхідно обов'язково враховувати методи оцінювання діяльності соціальних служб. Один з найбільш прийнятних алгоритмів оцінювання роботи соціальних служб включає «Метод вимог» щодо розробки показників оцінки діяльності державної соціальної служби.

Він включає такі параметри:

Концепція

1. Включити всі елементи, які відносяться до того, що вимірюється.
2. Кількість показників повинно відповідати специфічності організації.
3. Забезпечити включення так званих «м'яких» показників, для прикладу, якість.
4. Прийняти до відома політичні фактори та необхідність прозвітуватися перед суспільством.

Підготовка

1. Залучити до розробки показників рядових співробітників з метою формування у них відчуття безпосередньої участі у процесах прийняття рішення.
2. Подолати тенденцію до розробки короткотермінових показників.
3. Забезпечити справедливе відображення зусиль менеджера.
4. Враховувати неконтрольовані фактори.

5. Взяти до уваги досвід інших організацій або окремих підрозділів цієї організації.

6. Встановити реалістичні рівні показників, які потрібно, досягати.

Впровадження

1. Для впровадження нових показників необхідно врахувати час та можливість вносити зміни відповідно до накопиченого досвіду.

2. Пов'язати з існуючою системою.

3. Показники повинні бути зрозумілі для тих, чиї результати вони вимірюють.

4. Показники – замітники можуть стати у нагоді, але їх потрібно визначати з особливою передбачливістю.

5. Період впровадження має бути використаний для аналізу зовнішніх і внутрішніх відносин в організації.

Використання

1. Дані, на яких ґрунтуються результати, мають бути надійними.

2. Ставитися до результатів не як до відповідей, а як до керівництва до дії.

3. Важливість зворотної реакції. Позитивна реакція забезпечує повагу, відсутність реакції – атрофію, негативна реакція – призведе до маніпуляцій.

4. Необхідні компроміси та складні комбінації, не всі показники мають бути в однаковій «вазі».

5. Показники несуть зрозумілість для тих, хто їх використовує. Своєчасність і відповідність статусу, ступеню розвитку організації.

Метод порівняльних факторів – це метод оцінки роботи соціальної служби, соціального працівника при послідовному порівнянні факторів (універсальна шкала):

- відповідальності;
- майстерності;
- фізичних (матеріальних) зусиль;
- інтелектуальних (нематеріальних) зусиль;

- умов роботи.

Метод «групової роботи» – це метод створення, «зростання» творчої групи – команди соціальних працівників, яка може породжувати нові ідеї, стимулювати особистісний розвиток, вирішувати конкретні проблеми.

Результативність використання методу досягається:

- правильним підбором групи соціальних працівників служби;
- адекватною моделлю комунікації;
- чіткістю постановки завдань;
- через застосування евристичних і системних алгоритмів пошуку рішень;
- через тиск на ціннісні, ділові аспекти самовизначення учасників, їх прагнення до взаємодопомоги та суперництва (у цьому певний ризик застосування методу).

Метод порівняльних факторів стимулює розробку відповідної менеджерської технології (теоретичну, методичну, процесуальну):

- діагностика соціальних ресурсів;
- скерованість;
- стабільність соціальної служби;
- стимулювання праці соціальних працівників;
- використання особистісного потенціалу професіоналів;
- конкурентоспроможність;
- моральність (ступінь виправданості з точки зору соціальної справедливості).

Метод структуризації – це процесуальний метод «розкладання» проблеми на складові елементи з наступною оцінкою їх відповідності певному рівню важливості («Дерево цілей», «Ромб цілей»). Метод структуризації побудований на використанні наступних правил:

- ієрархічності, коли нижчі складові є підпорядкованими вищим;
- порівнянності за значимістю елементів;
- повноти (на кожному умовному рівні є всі елементи);

- визначеності (оцінка ступеня досягнення);
- гнучкості (можливість корегування).

Метод експертних оцінок – це метод оперативного та системного прогнозування на підставі показників, які розроблені групою експертів, він застосовується:

- у процесі розвитку практики застосування соціальної технології;
- при виборі пріоритетів технологізації соціального простору;
- при корекції технологічного впливу.

Метод зворотного зв'язку соціальної служби – це метод публічної оцінки процесу та результатів діяльності: оцінка від колег по соціальній роботі, супервізора, клієнта соціальної служби, територіальної громади, органів влади, вищої організації, що використовується при:

- ефективності зворотного зв'язку (системність, автономність і т. ін.);
- регулюванні потоку зворотного зв'язку;
- супервізії;
- вдосконаленні міжособистісного обміну;
- опитуванні соціальних працівників;
- випуску інформаційних бюлетенів тощо.

Метод вирішення проблеми. У соціальній службі використовуються основний і додатковий алгоритми оптимізації шляху вироблення та прийняття рішення щодо вирішення проблеми.

Основний алгоритм:

1. Визначення проблеми.
2. Діагностика проблеми.
3. Розробка проектного рішення та альтернативних рішень.
4. Вибір рішення (потрібен відповідний критерій).
5. Виконання рішення.
6. Оцінка актуальності, доцільності, оптимальності, ефективності рішення.

Додатковий алгоритм:

1. Усвідомлення проблеми.
2. Співставлення проблеми з інтересами соціальної служби.
3. Перелік можливих рішень.
4. Розробка та прийняття критерію оцінки рішення.
5. Найменш вірогідне рішення.
6. Вибір рішення з переліку варіантів.
7. Виконання рішення.
8. Оцінка виконання рішення.

Метод оцінки ефективності «витрати–результати» у соціальній роботі – один з прикладних менеджерських методів доцільно представити за схемою «позитивні якості–негативні якості»:

Позитивні якості методу:

-Наочно демонструє зв'язок між цільовим призначенням соціальної служби і досягнутими результатами за певний період часу.

-Вимагає розвинутої нормативної бази відносно виконання завдань.

-Необхідна чітка система обліку для фіксації досягнутих результатів.

-Вимагає розвинутої статистичної системи у соціальній службі.

Негативні якості методу:

-»Приховує» витрати, пов'язані з досягненням результатів.

- У практичній соціальній роботі залишається небезпека прояву «філософії» – «Результат за будь-яку ціну», що стимулює форсування ресурсів соціальної служби.

Особливо ресурсів персоналу.

-«Приховує» показники за головним видом ресурсів щодо досягнення результатів (наприклад, по використанню ресурсів власне соціальних працівників);

- Не оцінює ефективність з точки зору зворотного зв'язку з клієнтами соціальної служби.

Методи оцінювання менеджменту соціальної роботи представляють собою велику групу технологічних особливостей організації професійної

діяльності в умовах конкретної соціальної служби. При цьому варта уваги умовна класифікація методів:

- базові методи менеджменту соціальної роботи (наприклад, метод зворотного зв'язку);
- методи прийняття оптимального рішення в соціальній службі;
- методи формування оцінки результативності і ефективності соціальної роботи, діяльності соціальної служби.

У процесі менеджменту соціальної роботи передбачається систематичний пошук оптимальної оцінки ефективності соціальної роботи, а саме соціальних служб. Отже, законодавче поле соціальної роботи в Україні та методологію оцінювання якості соціальних послуг не можна вважати остаточно сформованими. Вони в стадії становлення, тривають пошуки власної моделі соціального захисту населення, відбувається формування мережі соціальних служб, які б відповідали сучасним уявленням про соціальні послуги і відповідного нормативно-правового регулювання діяльності таких служб, розвивається законодавство з питань фахового регулювання діяльності практичних соціальних працівників, визначаються правові можливості для партнерства держави й недержавних організацій у соціальній сфері.

3.2. Заходи щодо вдосконалення соціальних послуг та їх соціально-психологічного забезпечення для представників різних соціально вразливих груп (на прикладі соціального захисту осіб з інвалідністю)

Сучасний стан державного соціального захисту осіб з інвалідністю характеризують такі особливості:

- невідповідність сучасному стану розвитку суспільства, держави;
- відсутність належного та системного державного управління з питань соціального захисту;
- невідповідність стратегії щодо децентралізації влади;
- відсутність належного та системного правового регулювання відносин

з питань державного соціального захисту;

–невідповідність окремих видів соціального захисту прожитковому мінімуму;

–відсутність механізмів інформаційно-правової, роз'яснювальної роботи щодо осіб з інвалідністю з питань видів державного соціального захисту;

–складність механізмів щодо реалізації, гарантування та правової охорони прав у державному соціальному захисті;

–складність механізмів державного нагляду та громадського контролю.

Розмір і форма одержуваної допомоги повинні бути такими, щоб вони могли реально змінити становище сім'ї. І, зрозуміло, не можна не погодитися з твердженням, що «ідеальна модель» адресної соціальної допомоги може залишитися суто теоретичним побудовою, якщо не буде підтримана інноваціями і реформами, що зачіпають всі аспекти роботи щодо соціальної підтримки населення.

Цілі соціальної політики перехідного періоду на шляху євроінтеграції доцільно визначити наступні: наповнення реформ соціальним змістом; розвиток демократії, забезпечення прав і свобод, формування громадянського суспільства; активізація соціальної ролі держави, відпрацювання механізму взаємодії держави і суспільства в соціальній сфері; забезпечення гідних і безпечних умов життя та праці, зростання добробуту громадян; створення кожній людині можливостей реалізувати її здібності, одержувати дохід відповідно до результатів праці, компетентності, таланту; стимулювання мотивації до трудової та підприємницької діяльності, становлення середнього класу; забезпечення відтворення населення, оптимізація ситуації на ринку праці; гармонізація відносин між різними соціальними групами, формування почуття соціальної солідарності.

Поліпшення соціальної сфери можливо почати з реформування способу надання соціальних допомог, тобто зробити акцент на адресність допомоги, яка повинна забезпечити ефективність допомоги, саме тим, хто дійсно її

потребує.

Перехід до адресності повинен супроводжуватися зниженням витрат і підвищенням ефективності бюджетних витрат на соціальну сферу.

Досягти цього можна, зокрема, шляхом впровадження конкурсного фінансування. Потрібно демонополізація комплексу галузей соціальної сфери, щоб захистити права споживачів послуг за допомогою економічних механізмів на противагу неефективно діючими механізмами адміністративним. Для надання адресної соціальної допомоги необхідно виділити чотири етапа:

- оцінка доходів і матеріального стану сім'ї;
- виявлення причин, через які сім'я потрапила в число малозабезпечених;
- підбір індивідуального «пакета послуг» (цільові субсидії, консультування, рекомендації щодо підвищення доходу сім'ї, включаючи трудову допомогу тощо), взаємодія з громадськими організаціями, які беруть участь у наданні необхідних соціальних послуг (перенавчання, реабілітаційні заходи і т. п.);
- оцінка ефективності допомоги, «зворотний зв'язок».

Працівникам органів соціального захисту населення необхідно врахувати, що при наданні соціальної допомоги обов'язково повинні застосовуватися такі форми підвищення соціальної відповідальності громадян, як формування індивідуального пакета соціальних послуг, створення особливої структури соціальних виплат, прийняття реципієнтами зустрічних зобов'язань щодо виходу з кризової ситуації (працевлаштування, участь в громадських програмах зайнятості, проходження курсу лікування і т. п.). Разом з тим, при виборі методів забезпечення адресності слід враховувати всі їхні переваги і недоліки, а головне розглянути проблему соціального утриманства і створення стимулів до самостійного виходу проблемних домогосподарств з кризової ситуації. Незважаючи на те що через низький рівень соціальних виплат в Україні ефект зниження стимулів до самостійної

праці досить незначний, певні заходи щодо вирішення проблеми соціального утримання повинні прийматися вже на ранніх етапах становлення системи адресної соціальної допомоги.

Міжнародний досвід свідчить, що в світі немає жодної країни, якій вдалося б перемогти бідність. Відповідно стратегії боротьби з бідністю припускають систему заходів щодо формування ефективного ринку праці, включаючи підвищення мінімального рівня оплати праці, легалізацію тіньових доходів і розвиток програм зайнятості; а також зміна пріоритетів системи соціального захисту населення: від масштабного надання пільг різним категоріям громадян до адресності, тобто зосередження суспільних ресурсів на допомогу найбільш нужденним домогосподарствам. Коли заявник звертається до органів соціального захисту, отримання допомоги безпосередньо залежить від методології забезпечення адресності. Важливу роль відіграють також такі фактори, як продуманість стратегії поширення інформації, щоб бідні змогли дізнатися про можливості отримання допомоги, доступність місцевих органів соціального захисту і наявність належного контролю на місцевому рівні.

Також важливою складовою реформи державного соціального захисту осіб з інвалідністю має стати урахування тенденцій щодо децентралізації влади через підвищення ролі та значення місцевих владних інституцій, у тому числі місцевих територіальних громад. У контексті децентралізаційних процесів вартують уваги питання щодо покращення доступності та якості видів соціального захисту, у тому числі соціальних послуг, збільшення обсягу соціальних допомог та послуг, що надаються соціально вразливим верствам населення, розширення можливостей органів місцевого самоврядування провадити діяльність у соціальній сфері та забезпечувати зростання стандартів якості життя населення. При цьому видається необхідним забезпечити оптимізацію розподілу повноважень між органами місцевого самоврядування та органами виконавчої влади, їх ефективну взаємодію, покращення адміністрування видів соціального захисту, ефективності використання

коштів бюджетів усіх рівнів [18]

3.3. Соціально-психологічні аспекти підготовки та соціальної підтримки фахівців, що надають соціальні послуги

В умовах сучасного кризового суспільства особливо затребуваним є соціально-психологічний супровід становлення особистості фахівця у професійній діяльності у сфері соціальної роботи, здатних не лише опанувати професійно важливі якості, але й володіти особистісним потенціалом, життєстійкістю і життєздатністю в умовах сьогодення (постійних інновацій, ринкових відносин, євроінтеграції, удосконалення, урізноманітнення й ускладнення соціальної роботи з різними верствами населення тощо), вміти застосувати їх на практиці, а також протистояти екологічним, економічним, соціальним, інформаційним та іншим ризикам. Сучасна практика соціальної роботи свідчить про необхідність вивчення процесу професійного становлення особистості фахівців й оновлення кадрового потенціалу соціальної сфери. Саме тому пріоритетом має стати соціально-психологічний супровід становлення особистості фахівця у професійній діяльності у сфері соціальної роботи, що передбачає сукупність організаційних та психологічних заходів, спрямованих на створення сприятливих умов для професіонала і підтримку високої ефективності його діяльності [21, с. 179-187]: консультування з питань професійної діяльності; допомогу у розв'язанні особистих та сімейних проблем психологічного, соціального, педагогічного та іншого спрямування; діагностику професійної працездатності; корекцію несприятливих психічних станів; організацію і проведення профілактичної та реабілітаційної роботи [5].

Дослідження науковців засвідчують значний вплив трансформацій у суспільстві на процес становлення особистості фахівця як професіонала у сфері соціальної роботи, що передбачає цілісний і безперервний процес розвитку практичної, освітньої й дослідницької діяльності, орієнтований на

опанування й формування професійно важливих та особистісних якостей, професійних знань, умінь, навичок, адекватних кваліфікаційним вимогам та етичному стандарту професії за спеціальністю «Соціальна робота» [2].

Особистісно-професійне становлення фахівця у сфері соціальної роботи обумовлено змістом, різновекторністю і багатофункціональністю професійної діяльності, вимогами до особистості фахівця, освоєння й самопроектування ним професійно орієнтованих видів діяльності, реалізацію себе як фахівця, професіонала й самоактуалізацію особистісного потенціалу з метою досягнення вершин професіоналізму. Зважаючи на це, актуальним уявляється дослідження соціально-психологічного супроводу професійного становлення фахівців з соціальної роботи, що потребує статусу безперервності, як і освіта впродовж життя. Безперервність виступає як ідея, принцип професійного навчання, якість соціальної роботи, умова становлення особистості фахівця та подальшого розвитку професіоналізму, що розпочинається з моменту початку професійної діяльності і припиняється тоді, коли особа завершує трудову діяльність [11].

Нині можна констатувати значний інтерес до проблеми соціально-психологічного супроводу особистості загалом і становлення особистості фахівця з соціальної роботи зокрема. На нашу думку, це зумовлено потребою врахування нових умов, за яких здійснюється професійне становлення особистості фахівця. Зокрема, поняття «соціально-психологічний супровід» у сучасній психологічній літературі трактується досить широко. Причому, у науково-методичній літературі не існує єдиного підходу до визначення його цілей, завдань і змісту. Так, супровід полягає у підтримці природних реакцій, процесів і станів особистості. На думку О. Обухової, успішно організований соціально-психологічний супровід відкриває перспективи особистісного росту, допомагає особистості увійти в ту «зону розвитку», яка поки ще їй недоступна [15]. Науковці визначають супровід як: допомогу суб'єктові у формуванні орієнтаційного поля розвитку, опираючись на внутрішній потенціал людини, а відповідальність за дію в якому несе він сам, тобто право

самостійно робити вибір і нести за нього відповідальність (Е. Зеєр) [4]; складний процес взаємодії супроводжувача і супровідного, результатом якого є рішення й дія, що веде до прогресу в розвитку супроводжуваного (О. Казакова) [7, с. 24-36]; системну інтегративну технологію соціально-психологічної допомоги особистості, один з видів соціально-психологічного патронажу [20].

Соціально-психологічний супровід становлення фахівця з соціальної роботи передбачає створення оптимальних соціально-психологічних умов для розвитку і саморозвитку його особистості шляхом індивідуалізації та захисту соціального і психічного здоров'я усіх працівників соціальної служби, застосування методів і технологій практичної психології, соціальної педагогіки і соціальної роботи. Як зазначає О. Казакова вважає, супровід – це комплексний метод, в основі якого – єдність чотирьох функцій: діагностики проблем; інформації щодо їх сутності й шляхів розв'язання; консультації на етапі ухвалення рішення й вироблення плану вирішення проблем; первинної допомоги на етапі їх розв'язання [6, с. 24-36].

Соціально-психологічний супровід професійного становлення фахівця з соціальної роботи передбачає комплекс послідовних заходів, що сприяють оптимізації формування і розвитку в особистості професійної спрямованості, професійно важливих якостей і властивостей, спрямованих на самореалізацію фахівця як професіонала, максимальної реалізації особистісного потенціалу у професійній діяльності. Реалізація такого супроводу має бути заснована на принципах науковості, послідовності та безперервності, оптимізації, системності, індивідуалізації, адекватності, спрямованості на максимально можливі професійні досягнення [8, с. 214-223]. Тому особливо затребуваним постає організація соціально-психологічного супроводу професійного становлення особистості фахівця, що розпочинається з першого досвіду соціальних зв'язків, прояву власних сил і можливостей, реалізації власних здібностей і можливостей, професійного самовизначення, набуття життєвого досвіду, підготовки до самостійного життя, навчання, формування й

усвідомлення себе як професіонала, збагачення професійного досвіду створення умов для самореалізації фахівців у сфері соціальної роботи тощо і триває усе життя людини..

У дослідженні взяли участь 56 фахівців з соціальної роботи на різних стадіях професійного становлення:

- 1) самовизначення в якості майбутнього фахівця – студенти віком до 23 років (31,0%);
- 2) самопроекування (життєконструювання) майбутнього професійного шляху – молоді фахівці віком до 30 років (15,0%);
- 3) саморегуляція у професійній діяльності – фахівці віком від 30 до 40 років (16,3%);
- 4) самоствердження та самовдосконалення у професійній діяльності – фахівці віком від 40 до 50 років (11,3%);
- 5) самореалізація фахівця як професіонала, досягнення «акме» – фахівці віком від 50 до 60 років (14,7%);
- 6) рефлексія професійного досвіду і самотворення смислу подальшого життєвого шляху – фахівці віком від 60 років і більше (11,7%).

З них було виокремлено групи:

- 1) за статтю: жінки (76,2%) і чоловіки (23,8%);
- 2) за місцем проживання: місто (75,7%) і село (24,3%).

Під час дослідження використовувались такі методи: аналіз, узагальнення і систематизація соціально-психологічної, педагогічної та науково-методичної літератури у галузі освіти та соціальної роботи, методика вимірювання рівня рефлексивності А. Карпова, метод незавершених речень. Статистична обробка даних і графічна презентація результатів здійснювалася за допомогою пакета статистичних програм SPSS (версія 23.0).

Становлення особистості фахівця з соціальної роботи у практичній професійній діяльності охоплює стадії професійної адаптації, формування професійної компетентності, професійної майстерності, вдосконалення професійної майстерності і передачі досвіду та післятрудова стадію [2].

Соціально-психологічний супровід професійного становлення особистості фахівця у сфері соціальної роботи містить: здійснення грамотної і своєчасної діагностики щодо визначення потенційних можливостей фахівця, виявлення його особистісного потенціалу та ймовірних проблем професійної адаптації у колективі соціальної служби; надання допомоги фахівцю у проектуванні професійно-особистісного шляху, що передбачає процес реалізації ним професійних обов'язків і функцій соціальної роботи, враховуючи кваліфікаційний ступінь, формування професійних знань, умінь і навичок, опанування соціально-професійних норм, становлення особистості як суб'єкта професійної діяльності; допомога у самопроектуванні і саморегуляції професійного шляху та моделювання й детальний опис дій фахівця на кожній зі стадій професійного становлення; створення необхідних умов для максимальної реалізації професійно-особистісного шляху, постійного патронажу професійного становлення особистості фахівця; стимулювання до самоствердження, самовдосконалення і самореалізації у професійній діяльності; спрямування на формування ціннісного ставлення до становлення особистості фахівця з соціальної роботи; розуміння й усвідомлення процесу становлення; переживання позитивних почуттів до становлення особистості фахівця; дієвості і рефлексивності; проведення моніторингу професійного становлення, виявлення ймовірних проблем у самореалізації фахівця, його професійному становленні; корекція задуму проекту особистісного професійного шляху із врахуванням отриманої інформації; виявлення соціальних і психологічних проблем у професійному становленні фахівця і мінімізація негативних наслідків; включення соціального працівника у процес самозміни, самокорекції й самоздійснення з метою його самореалізації як професіонала, досягнення «акме».

Серед основних форм реалізації функцій соціально-психологічного супроводу є: адаптація, моніторинг, самопроектування, саморегуляція, самоствердження і самовдосконалення (техніки афірмації, що сприяють позитивному утвердженню себе, зміні мислення, моделюванню бажаного

майбутнього), рефлексія, супервізія та інші) [25]. Соціально-психологічний супровід професіоналізації фахівця з соціальної роботи уможливорює використання як індивідуальних, так і групових методів психологічної роботи: бесіди, консультації, дискусії, тренінги брейн-стормінг, психотехнічні ігри і вправи, методи, засновані на невербальній активності, психокорекційні, психодіагностичні та інші. Варто звернути увагу, що дієвими є методи, які передбачають активність, залучення до дії, створення ситуації переживання та випробування, що сприяє глибшому проникненню в зміст та кращому запам'ятовуванню. Так, на стадії професійної адаптації становлення особистості фахівця у сфері соціальної роботи відбувається процес освоєння в організації, установі (соціальній службі), що включає соціально-психологічну, психофізіологічну та професійну адаптацію, кожна з яких може спричинити певні труднощі, складності або проблеми. Тому соціально-психологічний супровід на цій стадії передбачає допомогу і підтримку у знятті тривожності, формуванні позитивних установок щодо вирішення і подолання різноманітних проблем, актуалізації ресурсів особистості фахівця щодо саморегуляції у професійній діяльності.

Варто також звернути увагу на складність і специфічність соціальної роботи, її багатоконпонентну систему видів діяльності, серед яких невід'ємними складовими виступають взаємодія з клієнтами соціальних служб, безпосередня комунікація з людьми, уміння захищати їхні права як клієнтів, оцінювати і планувати соціальну ситуацію, включатись у ситуацію і допомагати клієнту вийти з кризового стану, уміння працювати в команді, бажання підвищувати професійну компетентність [16, с. 13-42].

Соціально-психологічний супровід становлення особистості фахівця у професійній діяльності на стадії адаптації сприятиме формуванню саморегуляції у професійній діяльності, усвідомленню та прийняттю норм роботи, самоприйняттю себе як фахівця соціальної роботи, самоповагу, самооцінку, прагнення зробити професійну кар'єру, професійне вдосконалення і саморозвиток, толерантність у взаємодії тощо.

Супровід дає можливість керувати зростанням у професії (стадія формування професійної компетентності), забезпечувати самоконтроль, рівень суб'єктивної оцінки фахівцем свого потенціалу у сфері соціальної роботи (самоефективність), автономію. На цьому етапі доцільно використовувати певні технології. Зокрема, найбільш широкого вжитку набули рефлексивно-розвиваюча діагностика, соціально-психологічні та професійнопсихологічні тренінги особистіснопрофесійного розвитку та підвищення соціально-професійної і психолого-педагогічної компетентності, техніки аутотренінгу саморозвитку, моніторинг особистіснопрофесійного розвитку, ситуативно-рольові ігри з розвитку навичок вирішення завдань соціальної роботи, психологічне консультування з проблем особистісно-професійного розвитку, проектування альтернативних сценаріїв професійного життя у сфері соціальної роботи, практикум вдосконалення навичок оптимальної суб'єкт-суб'єктної і суб'єкт-об'єктної взаємодії, ретроспекція професійного життя фахівця з соціальної роботи тощо. Особливого значення набуває супровід на стадіях формування професійної компетентності та майстерності, коли фахівець прагне реалізувати свої потенційні можливості, набутти професійної компетентності та професійного мислення, досягнути ідеалу фахівця соціальної роботи та високого рівня професіоналізму, здатності організовувати людей задля досягнення визначених цілей, готовності оцінювати й аналізувати соціальні наслідки своїх дій [26, с. 33]. Крім того, фахівець повинен вміти самостійно аналізувати конкретну ситуацію, оцінювати можливі наслідки та брати відповідальність за обрані рішення, які часто пов'язані з життям людини [14, с. 35].

Доцільним також є використання супервізії як обов'язкової умови «підтримки психологічного благополуччя та розвитку професійності спеціалістів за рахунок нарощення їх фахового потенціалу» [10, с. 64-68], професійної діяльності, «синтетичного продукту злиття зовнішніх обставин, ситуаційних змінних, соціальних шансів та особистісних очікувань, диспозицій, схильностей, навичок» [21, с. 31], що сприяють розкриттю

можливостей особистості реалізувати себе у тому чи іншому аспекті. Супервізія передбачає: допомогу досвідченого працівника молодому фахівцю (супервізованому) як найефективніше виконувати свої посадові обов'язки згідно законодавчо визначених стандартів [18, с. 226]; унікальну, творчу технологію формування професійних компетенцій, інструмент їх навчання [23, с. 216-221; 24, с. 87-89], «цілеспрямовану професійну взаємодію супервізора зі спеціалістом-початківцем» [23, с. 216]; управлінську технологію, що сприяє більш повному використанню внутрішніх ресурсів соціальної служби через організацію системи взаємної допомоги і надання підтримки досвідченими фахівцями професіоналами молодим працівникам [17, с. 39, 7, с. 30]. Отже, це «дієвий інструмент діалогу з оточенням, побудови оновленої ідентичності, структурації життєвих подій» [21, с. 45]. Зокрема, механізмом підвищення якості соціальних послуг у сфері соціальної роботи з клієнтами є стандарти супервізії, а саме:

- 1) нових (молодих) працівників якісною супервізією з метою постійного професійного розвитку;
- 2) забезпечують доступ досвідчених фахівців з соціальної роботи до супервізії від інших досвідчених працівників;
- 3) сприяють організації й реалізації практичної соціальної роботи згідно з вимогами Етичного кодексу, поширення і вдосконалення досвіду соціальної роботи [27, с. 1-6].

Затребуваною є супервізія і на стадії формування професійної майстерності (набуття професійного досвіду), коли вже є у фахівця розуміння змісту соціальної роботи, свого призначення, певний досвід, але його недостатньо. Тому для особистості фахівця важливий процес самоприйняття, прагнення досягнути ідеалу фахівця соціальної роботи, внутрішньої гармонії, самовдосконалення й самоствердження як професіонала, рефлексія набуття професійного досвіду та успішності програвання ролі фахівця з соціальної роботи, самопрогнозування майбутньої кар'єри. Також супервізія допомагає у визначенні індивідуальних якостей фахівця, його способів реагування,

особливостей поведінки та ціннісних орієнтацій як чинників впливу на його діяльність, поглиблюючи теоретичні знання і практичні вміння, їх адекватне застосування [9].

Особливого супроводу потребують фахівці і на стадії формування й вдосконалення майстерності, коли особистість спроможна реалізувати свої потенційні, досягнути вершин майстерності, особистісної і професійної зрілості, сформувати ціннісну позицію, світогляд як фахівця-майстра, максимально виявляти кращі професійні якості (креативність, емпатію та ін.), прагнути передати досвід молоді. Цей період можна охарактеризувати як найбільш продуктивну, акмеологічну стадію особистісно-професійного становлення, «часткову або повну реалізацію особистості в професійній діяльності: якісне творче виконання професійної діяльності, інтеграцію сформованих професійно важливих якостей особистості в індивідуальний стиль діяльності все більшу привабливість набуває сама діяльність [4, с. 16]. а психологічний супровід полягає у розвитку професіоналізму, компетентності особистості фахівця у сфері соціальної роботи.

Науковець С Лавриненко, пропонує супровід на цій стадії здійснювати за наступними напрямками: аналіз цілей, завдань і функцій продуктивного виконання професійної діяльності к сфері соціальної роботи з визначенням перспектив; розробку прогностичної професіограми фахівця і створення моделей діяльності та особистості; добір діагностичних методик та процедур експертного моніторингу професіоналізації у сфері соціальної роботи та майстерності фахівця; добір і конструювання психотехнік і технологій становлення професійнопсихологічного потенціалу особистості фахівця з соціальної роботи; проектування методики оцінювання професійної діяльності та компетенцій фахівця; забезпечення професійного самозбереження та психологічної безпеки; психологічна допомога у подоланні труднощів об'єктивного та суб'єктивного характеру, розв'язання складних, конфліктних ситуацій, встановлення емоційно позитивних взаємин, подолання блокаторів професійної діяльності [11, с. 185-191]. Отже,

супервізор допомагає фахівцю (супервізованому) окреслити ціль, завдання й пріоритети діяльності, проаналізувати проблему, враховуючи різні аспекти, визначити власну роль у її розв'язанні, сприймати себе як професіонала і свій досвід, керувати афективною сферою у критичних ситуаціях, брати відповідальність за свої дії і їхні наслідки, сприяти розвитку професійної автономії, самостійного компетентного прийняття рішень у вирішенні проблем клієнтів тощо. Зважаючи на особливості взаємодії у процесі супервізії у професійній діяльності фахівця соціальної роботи, виокремлюють менеджерську, наставницьку, навчальну (тренінгову) та консультаційну. Провідними характеристиками супервізійного є: відмежованість від усіх особистісних і професійних ролей, що дозволяє рефлексивно осмислювати власну практику; стабільність і безпека – забезпечується умовами регулярності та гарантіями конфіденційності; чіткість дотримання правил участі в супервізійній групі; створення умов для досліджень та розвитку творчого підходу; емоційний комфорт, завдяки чому пов'язаний з роботою особистий дискомфорт може бути висловлений і досліджений [13, с. 1114].

Зміст супервізії залежить від змісту професійної діяльності соціальної служби, оскільки кожна організація сфокусована на системі фахівця (особистісні ресурси); системі практики (взаємодія з клієнтами, їхнім оточенням, особами, яким доводиться відмовляти в наданні послуг); системі команди (взаємодія всередині колективу); системі установи (організаційний клімат, нормативні вимоги, процедури, які задають параметри діяльності соціального фахівця) [19, с. 155-159].

Успішність реалізації супроводу професійної діяльності особистості фахівця з соціальної роботи сприятиме забезпеченню позитивної динаміки у прийнятті рішень та суб'єктивної задоволеності професійною діяльністю. Разом з тим, варто звернути увагу на важливість й ефективність проактивного підходу щодо реалізації психологічного супроводу особистості фахівця у сфері соціальної роботи, адже в основі проактивного підходу є ідея завчасного попередження проблем і гуманістична психологія, планування особистісного

життя, кар'єри і діяльності, саморозвитку, самовдосконалення і самоствердження особистості фахівця, використанні командної роботи і лідерства, оптимізації і системному підході до усіх складових і видів соціальної роботи, оскільки його мета – оптимальне використання особистісних ресурсів фахівця з соціальної роботи, що забезпечує максимальний ефект в умовах нормативних витрат часу і зусиль.

Післятрудова стадія становлення особистості фахівця з соціальної роботи (від набуття статусу пенсіонера до смерті) охоплює пенсійний вік і полягає у реалізації потенціалу людини у той період життя, коли всі її соціальні функції згортаються, але вона продовжує відтворювати соціальний досвід [1]. Для цієї стадії характерна цінність осмислення власного професійного досвіду, професійна спрямованість, рефлексія, усвідомлення і переживання особистістю тієї реальності, у якій вона живе, свого місця в цій реальності і себе самої, реалізація особистісного потенціалу, самоздійснення, здатність до зміни соціальної ролі, рефлексивна довіра до себе, пошук смислу подальшого життєвого шляху та формування нових цінностей. Фахівець спроможний продовжувати професійну діяльність в якості наставника чи реалізувати свої нездійснені за час трудової діяльності плани, активність творчопрофесійних установок за фахом при умові задовільного фізіологічного самопочуття. Якщо незадовільний стан здоров'я, то фахівець відходить від справ, присвячує себе самоаналізу, підведенню підсумків власного життєвого шляху (в тому числі й професійного), післятрудова депресія тощо. Спостерігається сталість професійних установок, а характер їх прояву може набути ригідності, косності, професійний (кар'єрний) розвиток завершується на етапі набуття статусу пенсіонера. Іншими словами спостерігається суб'єктивна інтерпретація професійного успіху чи невдачі, задоволеність професійними досягненнями, зміна установок, стилю життєдіяльності

Отже, соціально-психологічний супровід становлення особистості фахівця з соціальної роботи передбачає сукупність організаційних та психологічних заходів, спрямованих на створення сприятливих умов для

професіонала і підтримку високої ефективності його діяльності, формування і розвитку в особистості професійної спрямованості, професійно важливих якостей і властивостей, спрямованих на самореалізацію фахівця як професіонала, максимальної реалізації особистісного потенціалу у професійній діяльності, що потребує статусу безперервності, як і освіта впродовж життя. Організація соціально-психологічного супроводу професійного становлення особистості фахівця необхідна на усіх стадіях професійного становлення (професійної адаптації, формування професійної компетентності, професійної майстерності, вдосконалення професійної майстерності і передачі досвіду та післятрудої стадії): розпочинається з першого досвіду соціальних зв'язків, прояву власних сил і можливостей, реалізації власних здібностей і можливостей, професійного самовизначення, набуття життєвого досвіду, підготовки до самостійного життя, навчання, формування й усвідомлення себе як професіонала, і триває усе життя, прагнучи досягнути ідеалу фахівця соціальної роботи, внутрішньої гармонії, самовдосконалення, самоствердження і самореалізації фахівця як професіонала, досягнення «акме»..

ВИСНОВКИ

В результаті здійсненого нами теоретичного аналізу вітчизняних та зарубіжних джерел стосовно проблеми соціально-психологічного забезпечення соціальної роботи взагалі та розвитку соціальних послуг, встановлено, що вирішення завдань, пов'язаних із реформуванням та вдосконаленням системи соціальної роботи та соціальних послуг в державі, лежить у площині розвитку соціальних послуг (екстенсивному та інтенсивному).

Встановлено, що система надання соціальних послуг, це складна, відкрита соціально-економічна система, яка складається з сукупності державних органів і недержавних організацій, діяльність яких спрямована на надання соціальних послуг особам, окремим соціальним групам, які перебувають у складних життєвих обставинах, не можуть самостійно їх подолати та потребують сторонньої допомоги.

Метою системи надання соціальних послуг є розв'язання життєвих проблем, від яких потерпають вказані вище особи та соціальні групи. Втім, основними цілями, на досягнення яких повинно бути спрямоване функціонування такої системи, має бути профілактика соціально-економічних явищ, сутність якої полягає в попередженні, запобіганні виникнення складних життєвих обставин.

Досліджено та описано сучасний стан й основні види соціальних послуг, що визначають необхідність та напрямки формування соціально-психологічного забезпечення розвитку соціальних послуг.

Виявлено, що в Україні термін «соціальні послуги» має законодавче визначення. Сутність категорії «соціальні послуги» визначено, як сукупність заходів, що спільно формуються та вживаються органами державної влади, фізичними особами та недержавними організаціями, спрямованих на пом'якшення або подолання складних життєвих труднощів окремих осіб чи груп населення для повернення до повноцінної життєдіяльності.

Теоретично обґрунтовано та визначено види соціальних послуг, зокрема за місцем їх надання (стаціонарні, напівстаціонарні, в громаді та за місцем проживання), способом їх надання (базові, технічні, комплексні, екстрені), за терміном надання (постійні, тимчасові, разові). Встановлено, що соціальні послуги є складовою соціального обслуговування, яке передбачає сприяння, підтримку та послуги.

Визначено чинники та умови успішного розвитку соціально-психологічного забезпечення соціальних послуг

Необхідністю виділення чинників, що детермінують, з одного боку, результативність діяльності соціальних працівників, а з іншого, - забезпечують можливості розкриття особистісного потенціалу людини, яка потрапила в скрутну життєву ситуацію. Задіяння цих чинників дозволить розвивати соціальні послуги в інтенсивному напрямку, а також уможливить процес актуалізації усіх видів ресурсів у соціальній роботі.

Важливими умовами успішності вдосконалення соціальних послуг на сучасному етапі розвитку українського суспільства є врахування традицій та здобутків вітчизняної соціально-психологічної науки, а також гуманістично спрямований характер формування соціальних відносин, регулятором яких виступає соціальна робота та соціальні послуги як її складова. Ось чому вдосконалення та розвиток соціальних послуг уможлиблюється завдяки розробці соціально-психологічного забезпечення даного виду діяльності.

Соціально-психологічне забезпечення діяльності спрямоване на вирішення конкретних соціально-психологічних проблем та/або завдань, які постають перед людьми в процесі підготовки та безпосереднього здійснення різних видів соціальної активності. Воно має на меті оптимізацію того виду діяльності, на який воно направлене, шляхом впровадження соціально-психологічних теорій і методів. Соціально-психологічне забезпечення професійної діяльності формується на основі: вивчення даного виду діяльності, дослідження суб'єкта праці, формування психологічної системи

для цілей професійної орієнтації і професійної підготовки, вивчення суб'єкта пізнання або спілкування.

Особливу роль соціально-психологічне забезпечення відіграє у професіях, які ґрунтуються на тісній взаємодії між людьми, де є ризики негативного впливу індивідів одне на одного, або у професіях, яким притаманний підвищений рівень відповідальності працюючих. Соціально-психологічне забезпечення професійної діяльності ми розглядаємо, як чинник професійної надійності, що позитивно впливає на створення безпечних і таких, що унеможливають прояви професійних загроз, ризиків умов праці

На підставі аналізу результатів проведеного опитування та стандартизованого інтерв'ю з соціальними працівниками міста Тальне та Умань (усього 24 особи – 87% жінок, 13% чоловіків, середній стаж роботи – 5 років) та з урахуванням теоретичних висновків було встановлено, що основними напрямками розробки соціально-психологічного забезпечення соціальної роботи та розвитку соціальних послуг мають бути:

- формування гуманістичного підходу до розуміння особистості в аспекті соціальної роботи, усвідомлення необхідності наснажувати клієнтів, сприяти їх фасилітації;

- залучення соціально-психологічних принципів до системи ціннісних орієнтирів соціальної роботи, використання психологічних концепцій для пояснення соціально-психологічних явищ чи процесів, що призводять до негараздів та проблем на життєвому шляху особистості;

- використання психологічних методів для діагностики, соціально-психологічної корекції, консультування, профілактики, вирішення конфліктів, налагодження спілкування та взаємодії при наданні послуг різним групам клієнтів;

- розробка програм психологічного супроводу, що сприяють вирішенню соціалізаційних завдань людини на різних вікових етапах на основі вивчення соціально-психологічних характеристик особистості клієнта та аналізу його життєвої ситуації, соціального оточення тощо;

-вироблення системи психогієни та профілактики синдрому професійного вигорання у соціальних працівників;

-впровадження соціально-психологічного супроводу служб, які надають соціальні послуги, згідно з логікою процесу управління ними.

Таким чином, соціально-психологічний контекст розгляду соціальної роботи та соціальних послуг передбачає виокремлення суттєвих ознак, які дозволяють описувати, моделювати, проектувати та вдосконалювати ці види діяльності. Ключовими соціально-психологічними поняттями, які, на наш погляд, характеризують соціальні послуги як процес і результат, а також є важливими для розвитку соціальних послуг виступають: категорії особистості, її розвитку, соціалізації, життєвого досвіду та життєвої ситуації (зокрема, скрутної та кризової); поняття діяльності; професійне спілкування, професійна взаємодія; соціальний вплив; мотиви, потреби та цілепокладання; соціальні установки, очікування, ставлення, стереотипи.

Розроблено та впроваджено заходи щодо вдосконалення соціальних послуг та їх соціально-психологічного забезпечення для представників різних соціально вразливих груп. Визначено, що перспективними напрямками удосконалення функціонування системи надання соціальних послуг є: децентралізація та демонополізація соціальних послуг; залучення до їх надання недержавних організацій та приватного сектору; визначення державою умов функціонування ринку соціальних послуг та забезпечувати їх дотримання всіма суб'єктами, що надають соціальні послуги, оперативно та адекватно реагувати на внутрішні та зовнішні виклики, які кидає сьогодення.

Науково обґрунтовано та визначено, що основними заходами щодо вдосконалення соціальних послуг є:

1) теоретичні розробки стосовно особливостей розвитку і саморозвитку особистості, її соціалізації, аналізу життєвих ситуацій і соціально-психологічних особливостей клієнтів, соціальних працівників та інших суб'єктів соціальної роботи, стосовно побудови ефективної соціально-психологічної взаємодії в межах професійних відносин та управління ними;

2) моделі діяльності, що базуються на врахуванні соціально-психологічних особливостей суб'єктів професійної взаємодії з урахуванням усіх її рівнів та передбачають сукупність спеціально розроблених соціально-психологічних заходів, форм та видів роботи, спрямованих на покращення життєвих ситуацій клієнтів і оптимізацію роботи соціальних працівників;

3) сама практична діяльність по реалізації розроблених моделей з метою досягнення позитивних змін і наснаження клієнтів.

Під час експериментально дослідження нами було створено програму соціально-психологічного забезпечення розвитку соціальних послуг, що вміщує наступні блоки: інформаційно-діагностичний; прогностичний; блок планування та мобілізації ресурсів; інструментальний блок; блок вимірювання діяльності по наданню соціальних послуг; блок оцінки отриманих результатів і змін внаслідок впровадження послуги.

Також зроблено висновок, що програми соціально-психологічного забезпечення розвитку соціальних послуг мають будуватися з використанням результатів здійснених емпіричних досліджень щодо проблематики та інших особливостей життєвих ситуацій та на основі розробленої концепції соціально-психологічного забезпечення розвитку соціальних послуг, а також з урахуванням конкретних запитів, можливостей і потреб клієнтів.

Доведено, що ефективність створеної програми соціально-психологічного забезпечення розвитку соціальних послуг уможлиблюється завдяки її розробці на рівнях:

- 1) особистості клієнта, його життєвої ситуації та проблематики;
- 2) професійної взаємодії між отримувачем, замовником і надавачем соціальних послуг;
- 3) особистості фахівця, що надає соціальні послуги;
- 4) управлінському та рівні організації діяльності з надання соціальних послуг.

Таким чином, сукупність форм і методів соціально-психологічної підтримки на всіх рівнях створює умови для цілісної, дієвої системи соціально-психологічного забезпечення розвитку соціальних послуг.

Перспективами подальших розвідок має стати поглиблення та подальше наповнення соціально-психологічного забезпечення соціальної роботи. Зокрема, перспективним напрямком уявляється розвиток системи соціальних послуг на всіх вікових етапах соціалізації особистості, а також розробка соціально-психологічного інструментарію для пом'якшення та/або вирішення соціальних проблем клієнтів соціальної роботи.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Багмет, М. О. Державні соціальні стандарти в Україні – як гарантія формування європейського рівня і якості життя / М. О. Багмет, Д. О. Міхель // Гілея: зб. наук. праць. – К., 2011 [Електронний ресурс]. – Режим доступу: www.nbuv.gov.ua/portal/.../P5_doc.pdf
2. Балахтар В. В. DOI (Article): <https://doi.org/10.31108/1.2018.9.19.1> 19 PSYCHOLOGICAL JOURNAL № 9 (19) 2018 № 9 (19) 2018 <http://www.apsijournal.com/> DOI (Issue): <https://doi.org/10.31108/1.2018.9.19>
3. Балахтар В. В. Особливості професійного становлення особистості фахівця з соціальної роботи залежно від психологічного благополуччя / В. В. Балахтар // Теоретичні і прикладні проблеми психології : збірник наукових праць. – №3(47), 2018. – Т. 1. – Северодонецьк: Східноукраїнський національний університет ім. В. Даля, 2018. – С. 17-25.
4. Баранчук С. Духовність в Україні і засоби масової інформації // Україна на порозі третього тисячоліття: духовність як основа консолідації суспільства. К., 1999. Т. 15. С. 589-597.
5. Бідність в Україні та пропозиції профспілок щодо її подолання: аналіт. записка. – К. : ФПУ, 2011 [Електронний ресурс]. – Режим доступу: http://www.fnpk.org.ua/index_web_files/Analitika_2011.htm
6. Великий тлумачний словник сучасної української мови / уклад. і голов. ред. В.Т. Бусел. К.; Ірпінь : ВТФ «Перун», 2005. 1728 с.
7. Вікові межі молоді : соціологія молоді. Електронна енциклопедія / за ред. В.А. Лукова. URL: <http://soc-mol.ru/encyclopaedia/youth/281-vozzrastnye-granicy.html>
8. Вілкова О. Ю. Конструктивні та деструктивні вияви гендерних стереотипів // Український соціум. – 2004. –
9. Галецька І. Психологічне здоров'я // Галецька І., Сосновський Т. Психологія здоров'я: теорія і практика. –Л., 2006. – С. 89-122.
10. Гапон Н. П. Гендер у гуманітарному дискурсі: філософсько-

психологічний аналіз / Н. Гапон. – Л.: Літопис, 2002. – 310 с.

11. Гендерні проблеми очима студентства: Аналітична доповідь / Л. Гусякова, І. Даниленко. – Харків: Райдер, 2009. – 64 с.

12. Гендерні перетворення в Україні. – Київ: ТОВ «АДЕФ-Україна», 2007. – 165 с.

13. Давидюк, О. О. Соціальна політика в умовах поглиблення соціальної нерівності в Україні / О. О. Давидюк. – К. : Центр перспективних соціальних досліджень Міністерства соціальної політики України, 2010 [Електронний ресурс]. – Режим доступу: http://www.cpsr.org.ua/index.php?option=com_content&view=article&id=133:2010-12-08-15-45-36&catid=29:2010-06-15-18-48-34&Itemid=35

14. Досвід Болгарії у формуванні та впровадженні політики житлових субсидій та заохочення до працевлаштування одержувачів соціальної допомоги. – К., 2011 [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.case-ukraine.com>.

15. Енциклопедія для фахівців соціальної сфери / За заг. ред. І. Д. Зверєвої. К.; Сімферополь : Універсум, 2012. 536 с.

16. Еріксон Е. Г. Дитинство і суспільство. Вид 2-ге, пер. і доп. Х. : ТОВ «Мова», 2000. 416 с.

17. Європейська програма роботи на 2020–2025 рр. «Спільні дії для міцнішого здоров'я» URL: <https://iris.who.int/bitstream/handle/10665/345924/WHO-EURO-2021-1919-41670-59496-ukr.pdf?isAllowed=&sequence=1>

18. Європейське опитування учнів щодо вживання алкоголю та інших наркотичних речовин / О.М. Балакірєва (кер. авт. кол.), Д.М. Павлова, Н.М.К. Нгуєн, О.Г. Левцун, Н.П. Пивоварова, О.Т. Сакович; О.В. Флярковська. К. : ТОВ «ОБНОВА КОМПАНІ», 2019. 214 с.

19. Життєві кризи особистості : наук.-методичний посібник. У 2 ч. / Ред. рада: В.М. Доній, Г.М. Несен, Л.В. Сохань, І.Г. Єрмаков та ін. К. : ІЗМН, 1998.

Ч. 1 : Психологія життєвих криз особистості. 354 с.

20. Загальні (галузеві) принципи права соціального захисту // Право соціального захисту. Становлення і розвиток в Україні [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://readbookz.com/book/173/5561.html>

21. Закон України Про соціальну роботу з сім'ями, дітьми та молоддю. Закон України від 21.06.2001 № 2558-III URL: https://ips.ligazakon.net/document/view/t012558?an=217&ed=2017_12_19

22. Заможне суспільство, конкурентоспроможна економіка, ефективна держава: програма економічних реформ на 2010–2014 рр. – С. 33 [Електронний ресурс]. – Режим доступу: http://www.president.gov.ua/docs/Programa_reform_FINAL_2.pdf

23. Іванов В. Основні теорії масової комунікації і журналістики : навчальний посібник / За науковою редакцією В. В. Різуна. К. : Центр Вільної Преси, 2010. 258 с.

24. Ільчук, Л. І. Про невідкладні заходи подолання бідності / Л. І. Ільчук. – К. : Центр перспективних соціальних досліджень Міністерства соціальної політики України, 2010 [Електронний ресурс]. – Режим доступу: www.cpsr.org.ua/index.php?option=com_content&view=article&id=132:2010-12-08-15-40-44&catid=29:2010-06-15-18-48-34&Itemid=35

25. Інформація і право : інформаційно-довідковий бюлетень Українського державного центру соціальних служб для молоді. № 1, 2001. 153 с.

26. Капська А.Й. Соціально-педагогічна робота як інструмент соціальної політики. Український соціум: соціологічні дослідження та моніторинг соціальної політики, 2002. №1. С. 89-95.

27. Карагодіна О. Г. Запровадження супервізії у соціальній роботі: бар'єри та ресурси О. Г. Карагодіна, О. О. Байдарова // Проблеми соціальної роботи: філософія, психологія, соціологія : збірник / Черніг. нац. технол. ун-т. – Чернігів : ЧНТУ, 2014. – №1(4). – С.29-36.

28. Коваль Л.Г., Зверєва І.Д., Хлебик С.Р. Соціальна педагогіка /

соціальна робота : навч. посібник. К. : ІЗМН, 1997. 392 с.

29. Кокун О. М. Методологічні засади та практичні заходи психофізіологічного забезпечення професійного становлення фахівця / О. М. Кокун // Проблеми сучасної психології : зб. наук. праць Кам'янець-Подільського національного ун-ту. ім. І.Огієнка, Інституту психології ім. Г. С. Костюка АПН України / за ред. С. Д. Максименка, Л. А. Онуфрієвої. – Вип. 5. - Кам'янець-Подільський: Аксіома, 2009. – С. 214-223.

30. Конвенція ООН про права дитини. К. : ТМ ПрінтІксПрес, PrintXPressTM, 1999. 32 с.

31. Конституція України. – К. : Видавничий дім «Скіф», 2009. – 48 с.

32. Концепція реформування системи соціальних послуг : розпорядження Кабінету Міністрів України від 13.03.2007 р. № 178-р [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://zakon1.rada.gov.ua/cgi-bin/laws/main.cgi?nreg=178-2007-%F0> Симоненко, В. Бедность – основной показатель «эффективности» власти /

33. Кривобок Ю. В. Основні підходи до визначення вартості безоплатних соціальних послуг особам, які перебувають у складних життєвих обставинах / Ю. В. Кривобок. – К. : ЦПСД Мінсоцполітики України, 2010 [Електронний ресурс]. – Режим доступу: www.cpsr.org.ua/index.php?option=com_content&view=article&id=109:2010-06-24-05-35-19&catid=26:2010-06-13-21-43-34&Itemid=31

34. Кривоконь Н. І. Супервізія як чинник вдосконалення соціальної роботи / Н. І. Кривоконь // Вісник Харківського національного університету імені В. Н. Каразіна. Серія : Психологія. – 2016. – Вип. 61. – С. 64-68 [Електронний ресурс]. – Режим доступу: http://nbuv.gov.ua/UJRN/VKhIPC_2016_61_14 11.

35.

36. Критерії морального виховання /За ред. І.Д. Беха. К. : Рад. школа. 1989. 96 с.

37. Лавриненко С. Л. Психологічний супровід розвитку професіоналізму

вчителя гімназії / С. Л. Лавриненко // Вісник післядипломної освіти. – 2009. – Вип. 11(2). – С. 185-191 [Електронний ресурс]. – Режим доступу: http://nbuv.gov.ua/UJRN/Vpo_2009_11%282%29_25

38. Лапшина В. Л. Професіоналізація: сутність та структура поняття / В. Л. Лапшина // Український соціум. – 2005. – № 2/3. – С. 54-58.

39. Литвиненко С. А. Актуальні проблеми практики супервізії у професійній підготовці майбутніх психологів / С. А. Литвиненко, В. М. Ямницький // Психологія: реальність і перспективи. – 2014. – Вип. 3. – С. 11 - 14 [Електронний ресурс]. – Режим доступу: http://nbuv.gov.ua/UJRN/prp_2014_3_6

40. Мельник, К. Ю. Соціально-правовий захист працівників органів внутрішніх справ (проблеми теорії та практики) : дис. к. ю. н. / К. Ю. Мельник. – Х., 2003. – 202 с. – С. 70–71.

41. Методики вивчення повсякденного стресу і способів розв'язання кризових життєвих ситуацій / О.Я. Кляпець, Б.П. Лазоренко, Л.А. Лепіхова, В.В. Савінов ; За ред. Т. М. Титаренко. К. : Міленіум, 2009. 120 с.

42. Міщик Л.І. Соціальна педагогіка: досвід та перспективи : монографія. Запоріжжя, 1999. 277 с.

43. Мудрик А.В. Социальна педагогіка : навч. посіб. / під ред. В.А. Сластьоніна. К, 1999. 184 с.

44. Мюллендер О., Уорд Д. Самокерована групова робота. / Перекл. з англ. С. Пархоменко, І Петренко. К. : Асоціація психіатрів України, 1996. 176 с.

45. Наугольник Л. Б. Психологія стресу : підручник. Львів : Львівський державний університет внутрішніх справ, 2015. 324 с.

46. Нісімчук А.С., Падалка О.С., Шпак О.Т. Сучасні педагогічні технології : навчальний посібник. К. : Видавн. центр "Просвіта", 2000. 368 с.

47. Овчарук О. Компетентності як ключ до оновлення змісту освіти / О. Овчарук // Стратегія реформування освіти в Україні: Рекомендації з освітньої політики. – К. : «К.І.С.», 2003. – С. 13-42 17.

48. Організаційно-правові форми та види соціального захисту // Право соціального захисту [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://readbookz.com/book/173/5554.html>
49. Основи законодавства України про охорону здоров'я. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2801-12#Text>
50. Педагогічна соціологія / В. Болгаріна та ін. Тернопіль : Підручники і посібники, 1998. 144 с.
51. План дій «Україна – Європейський Союз» від 12.02.2005 р. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: http://zakon.rada.gov.ua/cgi-bin/laws/main.cgi?nreg=994_693&p=1318403142627796
52. Посібник з освіти в області прав людини за участі молоді. URL: <https://www.coe.int/uk/web/compass/health>
53. Психологія людини: Л. С. Виготський та сучасна наука : зб. ст. / за ред. М. В. Папучі. Ніжин : НДУ ім. М. Гоголя, 2018. Вип. 1. 127 с.
54. Про державні соціальні стандарти та державні соціальні гарантії : Закон України від 5 лист. 2000 р. № 2017-III (із змінами, внесен. згідно із 2 Законами у 2007-2012 рр.) // Офіц. вісн. України. – 2000. – 17 лист. (№ 44). – С. 1. – Ст. 1876.
55. Про державну соціальну допомогу інвалідам з дитинства та дітям-інвалідам : Закон України від 16 лист. 2000 р. № 2109-III (із змінами, внесен. згідно із 8 Законами в 2004-2013 рр.) // Відом. Верховної Ради України. – 2001. – 5 січня (№ 1). – Ст. 2.
56. Про державну соціальну допомогу малозабезпеченим сім'ям : Закон України від 1 черв. 2000 р. № 1768-III (із змінами, внесен. згідно із 17 Законами в 2002-2013 рр.) // Відом. Верховної Ради України. – 2001. – 5 січня (№ 1). – Ст. 2.
57. Про загальнообов'язкове державне соціальне страхування на випадок безробіття : Закон України від 2 березня 2000 р. № 1533-III (із змінами, внесен. згідно із 33 Законами в 2001-2015 рр.) // Офіц. вісн. України. – 2000. – 14 квіт. (№ 13). – С. 31. – Ст. 505.

58. Про затвердження критеріїв діяльності суб'єктів, що надають соціальні послуги : Постанова Кабінету Міністрів України 14 лист. 2012 р. № 1039] // Офіц.вісн. України. – 2012. – 23 лист. (№ 87). – Ст. 3537.

59. Про затвердження Методичних рекомендацій щодо інформування населення про соціальні послуги :Наказ Міністерства соціальної політики України від 28 жовт. 2014 р. № 828// Мінсоцполітики України : офіц. веб-сайт. – Режим доступу : <http://www.mlsp.gov.ua/labour/control/uk/publish/article>.

60. Про затвердження Положення про державну службу зайнятості : Наказ Мінсоцполітики України від 20 січ. 2015 р. № 41// Офіц. вісн. України.2015. 20 лют. (№ 12). С. 283. Ст. 338.

61. Про затвердження Порядку атестації соціальних працівників, інших фахівців, що надають соціальні та реабілітаційні послуги :Наказ Міністерства соціальної політики України від 1 жовт. 2012 р. № 612 // Офіц. вісн. України.– 2012. 9 лист. (№ 83). Ст. 33-68

62. Рабинович, П. Природне право: діалектика приватного й публічного /П. Рабинович // Право України. – 2004. – № 9. – С. 61–63.

63. Репіч, А. Оплата праці: на що сподіватися далі? / А. Репіч // Профспілкові вісті. – 2012. – № 35 (653) [Електронний ресурс]. – Режим доступу: [http:// www.psv.org.ua/arts/Ludina_i_pracia/view-1112.html](http://www.psv.org.ua/arts/Ludina_i_pracia/view-1112.html)

64. Рішення Конституційного Суду України у справі за конституційним поданням 47 народних депутатів України щодо відповідності Конституції України (конституційності) положень частин 1, 2 ст. 2 Закону України «Про розмір внесків на деякі види загальнообов'язкового державного соціального страхування» (справа про надання допомоги по тимчасовій непрацездатності № 1-рп/2005 від 17.03.2005 р. [Електронний ресурс]. – Режим доступу : [http:// zakon2.rada.gov.ua/laws/show/v001p710-05](http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/v001p710-05)

65. Савка В. Супервізія в управлінні недержавними організаціями соціальної сфери: інституційний аналіз / В. Савка // Соціологічні студії. – 2013. – №2(3). – С.3439 18.

66. Савчук О. Використання моделі супервізії в соціальній роботі / О.

Савчук // Соціальна політика, соціальна робота й охорона здоров'я : як Україні досягти європейського рівня якості послуг: збірник тез доповідей конференції. – К., 2007. – С. 224–227. 19. Слосанська Г. Супервізія в соціальній роботі: основні підходи та принципи / Г. Слосанська // Науковий вісник Ужгородського національного університету. Серія : Педагогіка. Соціальна робота. – 2014. – Вип. 30. – С. 155-159 [Електронний ресурс]. – Режим доступу: http://nbuv.gov.ua/UJRN/Nvuuped_2014_30_58

67. Система надання соціальної допомоги: перспективи удосконалення, 26 листопада 2010 [Електронний ресурс]. – Режим доступу: http://mlsp.kmu.gov.ua/control/uk/publish/article;jsessionid=F47DC3BD56E90197856D1983EA75DA99?art_id=118043&cat_id=107177

68. Система соціального захисту та соціального забезпечення в Україні: реальний стан та перспективи реформування. – К. : Центр громадської експертизи, 2009

69. Словник-довідник для соціальних педагогів та соціальних працівників / За заг. ред. А. Й. Капської. – К. : УДЦССМ, 2000. 256 с.

70. Соціальна політика в умовах поглиблення соціальної нерівності в Україні : монографія / за заг. ред. Л. І. Ільчука, О. О. Давидюк, Ю. В. Кривобок. – Херсон : ПП Вишемирський В. С., 2010. – С. 157

71. Соціологія : навч. посібник / За редакцією С.О. Макеєва. К. : Українська енциклопедія ім. М.П. Бажана, 1999. 344 с.

72. Співак М.В. Сучасний стан і проблеми внутрішньої політики. Актуальні проблеми політики, 2015. Вип. 54. С. 271–280.

73. Теорія і практика соціальної роботи : навчальний посібник / О.Г. Карпенко, Н.Ф. Романова. К. : Видавничий Дім «Слово», 2015. 408 с.

74. Типологія Майерс-Бріггс (МВТІ). Психологіс. Енциклопедія практичної психології. URL: http://psychologis.com.ua/tipologiya_mayers-briggs_MBTI.htm

75. Титаренко Т. М. Психологічні практики конструювання життя в умовах постмодерної соціальності: монографія / Т. М. Титаренко, О. М.

Кочубейник, К. О. Черемних; НАПН України, Інститут соціальної та політичної психології. – К. : Міленіум, 2014. – 206 с

76. Тур'ян О. В. Психологічні вимоги до особистості співробітника приватного охоронного підприємства / О. В. Тур'ян // Проблеми екстремальної та кризової психології. – Випуск №8. – 2010. – С. 179-187

77. Угода про партнерство і співробітництво між Україною і Європейськими Співтовариствами та їх державами-членами (ратифіковано Законом № 237/94-ВР від 10.11.94 р.) Зі змінами відповідно до Протоколу до Угоди про партнерство і співробітництво між Україною і Європейськими Співтовариствами та їх державами-членами про Рамкову угоду між Україною та Європейським Спів- товариством про загальні принципи участі України в програмах Співтовариства від 22.11.2010 р. (ратифікований 21.09.2011 р.) [Електронний ресурс]. – Режим доступу: http://zakon.rada.gov.ua/cgi-bin/laws/main.cgi?nreg=998_012&p=13184_03142627796

78. Український тлумачний словник. URL: https://ukrainian_explanatory.academic.ru/184788/%D1%83%D0%BC%D0%BE%D0%B2%D0%B0

79. Устинов, С. О. Співвідношення термінів «соціальний захист» та «соціальне забезпечення» в законодавстві України / С. О. Устинов // Юридична наука і практика. – 2011. – № 2. – С. 90–95 с. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: http://www.nbu.gov.ua/portal/soc_gum/Yurnip/2011_2/Ustinov.pdf

80. Філософський енциклопедичний словник / гол. ред В.І. Шинкарук. Київ : Абрис, 2002. 751 с. URL: https://shron1.chtyvo.org.ua/Shynkaruk_Volodymyr/Filosofskyi_entsyklopedychnyi_slovnyk.pdf

81. Чунаєв, О. Формування середнього класу в Україні / О. Чунаєв. – 2009 [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://politikan.com.ua/2/7/0/2983>.

82. Чутчева О. Г. «Дія соціально-забезпечувального законодавства:

проблеми теорії та практики» / О. Г. Чутчева // Держава і право. Юридичні і політичні науки. – 2010. – № 47. – С. 323–330 [Електронний ресурс]. – Режим доступу: http://www.nbu.gov.ua/portal/soc_gum/DiP/2010_47/5-4.pdf

83. Шульга, Н. В. Співвідношення понять «соціальне забезпечення» та «соціальний захист» / Н. В. Шульга // Митна справа. – Ч. 2. – 2011. – № 4 (76). – С. 24–28 [Електронний ресурс]. – Режим доступу: http://www.nbu.gov.ua/portal/soc_gum/ms/2011_4_2/24.pdf

84. Balakhtar Valentyna The impact of adaptation mechanisms on the process of formation the specialist's identity of social work in educational establishments // Proceedings of the IV International Scientific and Practical Conference Social and Economic Aspects of Education in Modern Society (July 19, 2018, Warsaw, Poland). - RS Global Sp. z O.O. Warsaw, Poland 2018. - Vol.3. – P. 54-57.

85. Bonow J.T., Follette W. C. Beyond values clarification: addressing client values in clinical behavior analysis University of Nevada, Reno. The Behavior Analyst No. 1 (Spring), 2009. С. 69–84

86. Moilanen KL, Shaw DS, Fitzpatrick A. Self-regulation in early adolescence: Relations with mother–son relationship quality and maternal regulatory support and antagonism. Journal of Youth and Adolescence, 2010. P. 1357–1367. № 3(5). – С. 28-33.

87. Morales A. Social Work: A profession of many faces / Morales A., Sheafor B.. – Boston, 1990. – 325 p. 27. Supervision in Social Care [Electronic resource] / Social Care Association, 2009. – P. 1-6. – Mode of access: <http://www.socialcareassociation.co.uk/Portals/0/Public%20Docs/Supervision%20in%20Social%20Care.pdf>. – Title from the screen

88. Patterson, Orlando. Slavery and social death. A comparative study Cambridge. MA : Harvard University Press, 1982.