

Чернета Світлана Юріївна

**ТЕОРЕТИЧНІ ТА МЕТОДИЧНІ ЗАСАДИ
ПІДГОТОВКИ МАЙБУТНІХ ФАХІВЦІВ ІЗ
СОЦІАЛЬНОЇ РОБОТИ
ДО НАДАННЯ СОЦІАЛЬНИХ ПОСЛУГ**

Монографія

**Луцьк
2022**

УДК 364-43:378

Ч 49

*Рекомендовано вченою радою Волинського національного
університету імені Лесі Українки.
Протокол № 6 від 26 травня 2022 р.*

Рецензенти:

Бриндіков Ю.Л. – доктор педагогічних наук, професор, завідувач кафедри соціальної роботи і соціальної педагогіки Хмельницького національного університету

Коваль Г. В – доктор наук державного управління, професор, завідувач кафедри соціальної роботи, управління та суспільних наук Львівського державного університету безпеки життєдіяльності

Лякішева А.В. – доктор педагогічних наук, професор, професор кафедри соціальної роботи та педагогіки вищої школи Волинського національного університету імені Лесі Українки

Чернета С. Ю.

Ч 49 Теоретичні та методичні засади підготовки майбутніх фахівців із соціальної роботи до надання соціальних послуг: монографія / С. Ю. Чернета. Луцьк : ФОП Мажула Ю. М., 2022. 365 с.

У монографії на основі аналізу наукових джерел, нормативно-правових актів, матеріалів міжнародних та вітчизняних організацій здійснено аналіз проблеми підготовки майбутніх фахівців із соціальної роботи до надання соціальних послуг. Схарактеризовано систему соціальних послуг в Україні і за кордоном в історичному і нормативно-правовому контекстах. Обґрунтовано професіограму фахівця із соціальної роботи як суб'єкта надання соціальних послуг. Розроблено структурно-функціональну модель системи підготовки майбутніх фахівців із соціальної роботи до означеного виду діяльності та запропоновано навчально-методичне забезпечення цієї системи.

Рекомендована викладачам, аспірантам, магістрантам, студентам закладів вищої освіти, науковим працівникам і фахівцям соціальної сфери, фахівцям органів державної влади й управління соціальною роботою та освітою.

ISBN 978-617-8279-03-5

УДК 364-43:378

© Чернета С. Ю., 2022

© ФОП Мажула Ю. М., 2022

ЗМІСТ

ПЕРЕДМОВА..... 5

РОЗДІЛ 1. Теоретико-методологічна характеристика професійної підготовки майбутніх фахівців із соціальної роботи як наукової проблеми..... 8

1.1. Теоретико-методологічні проєкції основних понять дослідження 8

1.2. Психолого-педагогічні та методичні засади підготовки фахівців із соціальної роботи в Україні та за кордоном. 39

РОЗДІЛ 2. Характеристика процесу становлення системи соціальних послуг в Україні та за кордоном..... 73

2.1. Становлення й розвиток системи соціальних послуг в Україні та за кордоном в історичному контексті 73

2.2. Сучасні інновації щодо розвитку ринку соціальних послуг в Україні в умовах децентралізації 98

2.3. Нормативно-правова характеристика надання фахівцями із соціальної роботи соціальних послуг в Україні 119

РОЗДІЛ 3. Сутнісна характеристика професійної діяльності фахівців із соціальної роботи в площині надання соціальних послуг..... 138

3.1. Спектр професійної діяльності фахівця із соціальної роботи в процесі надання соціальних послуг 138

3.2. Контент-аналіз професіограми фахівця із соціальної роботи як суб'єкта надання соціальних послуг 155

3.3. Методологія дослідження якості діяльності фахівця із соціальної роботи в контексті надання ним соціальних послуг у територіальній громаді 186

РОЗДІЛ 4. Психолого-педагогічні засади системи підготовки майбутніх фахівців із соціальної роботи до надання соціальних послуг	204
4.1. Загальнонаукова характеристика системи підготовки майбутніх фахівців із соціальної роботи до надання соціальних послуг у закладах вищої освіти	204
4.2. Психолого-педагогічний потенціал методологічних підходів і загальнонаукових принципів, покладених в основу проектування системи підготовки майбутніх фахівців із соціальної роботи до надання соціальних послуг	223
4.3. Обґрунтування доцільності та методика впровадження організаційно-педагогічних умов підготовки майбутніх фахівців із соціальної роботи до надання соціальних послуг	246
4.4. Навчально-методичне забезпечення системи підготовки майбутніх фахівців із соціальної роботи до надання соціальних послуг	271
ПІСЛЯМОВА	298
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ	302
ДОДАТКИ.....	335

ПЕРЕДМОВА

У сучасних складних соціально-економічних, політичних і соціокультурних умовах в Україні спостерігається трансформація соціальних тенденцій, що проявляється у зміні характеру суспільних відносин, зростанні соціальної напруги в багатьох сферах, збільшенні кількості громадян, які потребують соціальної допомоги, психологічного захисту і правової підтримки. Кваліфіковану допомогу означеним категоріям населення може надати конкурентоспроможний, професійно підготовлений фахівець із соціальної роботи. Посилюється потреба вивчення освітньої сфери соціальної роботи, модернізації та інтеграції вищої освіти, що зумовлює осучаснення існуючої системи професійної підготовки фахівців із соціальної роботи.

Сьогодні в Україні чимало зроблено щодо реформування системи соціального захисту населення та створення ієрархічно вибудованої системи надання якісних соціальних послуг із можливістю їх отримання на рівні територіальної громади. Однак залишаються невирішеними проблеми, пов'язані з необхідністю аналізу теоретико-методичних засад становлення системи соціальних послуг в Україні; розробкою та впровадженням ефективної системи підготовки майбутніх фахівців із соціальної роботи до надання соціальних послуг на рівні територіальної громади. Вирішення цих проблем можливе у разі перебудови системи надання соціальних послуг та підготовки майбутніх фахівців із соціальної роботи у закладах вищої освіти через впровадження профільності в освітні програми підготовки з орієнтацією на роботу в територіальній громаді.

Однією з найважливіших тенденцій сучасного світу стало усвідомлення того, що стійкий розвиток суспільства, а також подолання проблем, з якими воно змушено стикатися, залежать від стану освіти країни та рівня освіченості її громадян. Тому все очевиднішим стає те, що лише професіонали можуть забезпечити

«виживання» суспільства, його вихід із глибокої соціально-економічної кризи. Ефективне функціонування різних типів соціальних установ значною мірою залежить від рівня фахової підготовки співробітників до роботи в закладах та організаціях певного спрямування, зокрема в територіальних громадах. А тому не менш важливим є питання фахової підготовки фахівців із соціальної роботи до надання соціальних послуг.

Аналіз наукових джерел свідчить про те, що в сучасній педагогічній науці існують об'єктивні передумови для дослідження проблеми підготовки майбутніх фахівців із соціальної роботи до надання соціальних послуг. Проблемам професійного розвитку та професійної підготовки фахівців у галузі соціальної роботи присвячені праці зарубіжних (М. Галагузова, Р. Гуд (R. Goode), І. Зимня, М. Ковел (M. Cowell), С. Колінс (S. Collins), К. Купер-Леутер (C. Cooper-Lewter), Д. Макмілан (D. McMillan), Л. Нікітіна, В. Самігулліна, В. Сластьонін, В. Ярецький та інші) та вітчизняних (Н. Горішна, С. Калаур, А. Капська, І. Козубовська, В. Поліщук, Л. Романовська, І. Савельчук, С. Сургова та інші) вчених. Значний інтерес викликають праці В. Бочарової, Б. Вульфова, М. Галагузова, В. Нікітіна, що дають розуміння того, які форми, методи та технології роботи є найперспективнішими та володіють значним потенціалом під час організації соціальної роботи з клієнтами, які потребують соціальної допомоги. Структура професії та посадових обов'язків фахівця із соціальної роботи постійно змінюється під впливом соціальних проблем країни, сучасних потреб окремих регіонів. Соціальна робота нині активно розвивається та вдосконалюється, що знаходить відображення у різних моделях підготовки фахівців із соціальної роботи (В. Жуков, О. Карпенко, В. Нікітін, В. Сидоров, В. Синявський, Є. Холостова та інші). Дослідженню спектру соціальних послуг та особливостям їх надання присвячені праці Я. Белєвцової, Н. Горішної, К. Дубич, Л. Ільчук, М. Кравченко, І. Малофєєва, С. Попової, Л. Попової, А. Сидорчук, Г. Слезанської та інших.

Вивчення соціальної практики показує, що більшість фахівців із соціальної роботи у територіальних громадах відчують труднощі під час надання соціальних послуг. Це пов'язано з відсутністю необхідних знань, умінь і навичок, що в результаті негативно впливатиме на цей процес. Окрім цього вони не мають відповідної підготовки і навчально-методичного забезпечення. Тож постає проблема створення умов для повноцінного прояву інноваційного потенціалу майбутніх фахівців із соціальної роботи з метою розв'язання соціальних проблем, що безпосередньо залежить від системи фахової підготовки, оновлення змісту й механізмів реалізації процесу навчання відповідно до сучасних вимог та провідних тенденцій.

Важливість соціальної роботи з особами та сім'ями, що перебувають у складних життєвих обставинах на рівні територіальної громади, обумовлюється сьогодні такими чинниками: досягненнями соціальної діяльності за останнє десятиліття; змінами у сфері суспільного розвитку; появою низки нормативно-правових документів щодо організації соціальної роботи на місцевому рівні.

У монографії інтерпретовано значний теоретичний та практичний обсяг матеріалу, що дало змогу узагальнити й систематизувати представлені наукові пошуки. Вважаємо, що висвітлена інформація може представляти наукову цінність для вдосконалення професійної компетентності майбутніх фахівців із соціальної роботи в контексті надання ними соціальних послуг, а також може використовуватися під час викладання навчальних дисциплін, які спрямовані на вдосконалення методики й практики надання соціальних послуг.

РОЗДІЛ 1

ТЕОРЕТИКО-СОЦІОЛОГІЧНА ХАРАКТЕРИСТИКА ПРОФЕСІЙНОЇ ПІДГОТОВКИ МАЙБУТНІХ ФАХІВЦІВ ІЗ СОЦІАЛЬНОЇ РОБОТИ ЯК НАУКОВА ПРОБЛЕМА

1.1. Теоретико-методологічні проєкції основних понять дослідження

Останнім часом спостерігаємо різке збільшення кількості людей, які потребують соціальної допомоги та підтримки. Надання якісних соціальних послуг є важливим показником, який оцінює спроможність держави виконувати соціальну функцію. Це питання набуває все більшої важливості в реаліях сьогодення, які характеризуються частими і затяжними фінансово-економічними кризами, внаслідок чого прибутки переважної більшості населення стають невисокими, платоспроможність знижується, а попит на соціальні послуги зростає.

У статті 13 Закону України «Про соціальні послуги» зазначено, що надавачами соціальних послуг можуть бути державні, комунальні або недержавні сектори (громадські, благодійні та релігійні організації) (України, З., 2019). Збільшення системних реформ практично всіх сфер суспільного життя та посилення світової економічної кризи, пандемія Covid-19 призвели збільшення потреб населення в соціальних послугах, їх впливом на динаміку розвитку структури суспільства і характер соціальних відносин.

В останні роки в Україні система надання соціальних послуг населенню зазнала суттєвих змін. У радянські часи соціальні послуги надавалися в системі соціального забезпечення в стаціонарних державних установах: будинках для людей літнього віку, дитячих будинках, інтернатах для психічно хворих. Вони мали цільову спрямованість і відповідали за надання допомоги тим категоріям населення, які не могли жити й обслуговувати себе самостійно.

Відповіддю держави на об'єктивну постійно зростаючу потребу населення в соціальних послугах стало створення мережі державних установ, покликаних надавати спеціалізовану соціальну допомогу, що дало змогу сформувати систему соціального обслуговування населення. В основі створення цієї системи об'єктивні фактори, а саме: потреба населення в захисті від нестабільного соціально-економічного становища; зростання потреб населення в соціальних послугах; потреба у формуванні та реалізації моделі соціального партнерства державних та громадських організацій у наданні соціальних послуг; зміцнення соціальної стабільності суспільства за рахунок дієвості системи надання соціальних послуг.

Суспільство передбачає єднання усіх сфер суспільного життя (Кривобок, 2012). Актуальним для розуміння сутності суспільства є так званий «сферний підхід», що передбачає розгляд не всієї сукупності проявів життєдіяльності та відносин людей у суспільстві, а лише її цілеспрямованих структурованих форм, які спираються на спеціалізовані інститути і усвідомлену функціонально-рольову діяльність. Водночас усі сфери життєдіяльності необхідно розглядати в їх органічному взаємозв'язку, з урахуванням того, що кожна зі сфер (економічна, соціальна, духовна, моральна, політична тощо) має свою систему спеціалізованих інститутів і видів діяльності.

У сучасному суспільстві велику роль у життєзабезпеченні людини відіграє саме соціальна сфера – найважливіший фактор розвитку продуктивних сил. Соціальна інфраструктура, до якої належать установи охорони здоров'я, культури, мистецтва, соціального захисту, займає чільне місце в народному господарстві кожної держави. Найбільше поширені наукові погляди на розуміння сутності «соціальної сфери» представлено в табл. 1.1.

Таблиця 1.1

Трактування терміну «соціальна сфера»

Автори	Змістова характеристика
Т. Гордеєва	Винятково важлива галузь життєдіяльності суспільства, у якій реалізується соціальна політика держави шляхом розподілу матеріальних і духовних благ, забезпечення прогресу всіх сторін суспільного життя, поліпшення якості життя людини (Гордеєва, 2017)
І. Зверева	Різні галузі людського суспільства, у яких реалізовується соціальна політика держави шляхом розподілу матеріальних і духовних благ, забезпечення прогресу всіх сторін суспільного життя, поліпшення положення людини» (Зверева, 2013, с. 98)
Л. Іванова, Б. Семак, О. Вовчанська	Комплекс галузей господарства, що виконують функції обслуговування, задоволення матеріальних і духовних потреб населення, створення найбільш сприятливих умов життєдіяльності» (Іванова, Семак, Вовчанська, 2017)
М. Кальницька	Взаємопов'язана сукупність функціональних комплексів народного господарства, діяльність яких безпосередньо спрямована на забезпечення високої якості життя населення і втілюється в тій чи іншій споживчій вартості, що здатна задовольняти потреби людей (Кальницька, 2017)
Л. Кизименко, Л. Бедна	Галузь життєдіяльності людського суспільства, у якій реалізується соціальна політика держави шляхом розподілу матеріальних і духовних благ, забезпечення прогресу всіх сторін суспільного життя, поліпшення становища людини праці (Кизименко & Бедна, 2013)

Актуальним бачиться розкриття сутності соціальної сфери С. Калаур, яка зосередила увагу на трьох рівнях : філософсько-загальнонауковому, конкретно-науковому та практико-професійному. Так, філософсько-загальнонауковий рівень дає змогу трактувати соціальну сферу як сферу, пов'язану з життям та стосунками людей у суспільстві, що відображає функціонування соціальної політики й охоплює систему соціальних, економічних, національних відносин на основі забезпечення адекватного зв'язку суспільства та особистості. З позиції конкретно-наукового рівня соціальна сфера є комплексом галузей народного господарства, що спрямований на забезпечення високої якості життя та сприяє зростанню рівня споживання і вдосконалення благ, тісно пов'язаний із наданням різноманітних послуг населенню. Практико-професійний рівень акцентує увагу на розумінні соціальної сфери як сукупності соціальних інститутів, у яких реалізується державна соціальна політика задля максимально повного забезпечення соціальних потреб громадян на основі розподілу матеріальних і духовних благ (Калаур, 2018, с. 52–54).

Особливістю соціальної сфери є те, що «вона дає можливість формувати особистість, сприяє ліквідації культурних, соціальних і побутових розбіжностей між селом та містом, між соціальними групами населення, а також розвиває науковий потенціал суспільства, вдосконалює людину, її інтелектуальні та фізичні можливості, духовні, культурні й соціальні потреби» (Геєць, 2009, с. 72).

Науковці вважають, що соціальна сфера – це простір складних соціальних відносин і зв'язків між різними елементами соціуму з приводу їх соціального статусу, рівності і нерівності в суспільстві (Шклярський, 1999). У соціологічному контексті соціальна сфера – це сфера життєдіяльності людського суспільства, в якій реалізується соціальна політика держави шляхом розподілу матеріальних і духовних благ, забезпечення прогресу всіх сторін суспільного життя, поліпшення становища людини праці (Козирєв, 2016).

З позиції економічної науки поняття «соціальна сфера» позначає певну групу галузей: освіти, охорони здоров'я, культури, соціального забезпечення, житлово-комунального господарства, фізичної культури і спорту тощо (табл. 1.2). Люди та їхні матеріальні, фізичні, духовні можливості є безпосередніми адресатами цих галузей. І всі ці галузі, на думку дослідників, характеризуються загальними ознаками: по-перше, надають блага, в основному у формі послуг, предметом впливу яких є люди і можливості їх повсякденного життя; по-друге, споживання послуг має значні зовнішні ефекти; по-третє, діяльність цих галузей є об'єктом систематичного застосування ціннісних оцінок (Атаманюк & Атаманюк, 2020).

Таблиця 1.2

Галузі соціальної сфери з основною діяльністю

Галузі соціальної сфери	Діяльність
Освіта	Навчання, виховання і розвиток
Наука і технологія	Інновації
Культура, ЗМІ, спорт, туризм	Духовний і фізичний розвиток населення
Побутове обслуговування, торгівля й громадське харчування	Надання відповідних послуг
Житлово-комунальне господарство	Забезпечення житлом та експлуатація житлового фонду
Пасажирський транспорт	Транспортні послуги
Соціальна допомога	Надання допомоги тим, хто потребує
Соціальне страхування	Збір страхових внесків та поточні платежі
Пенсійне забезпечення	Пенсійні внески та виплата пенсій
Умови та охорона праці	Профілактика ризиків несприятливих умов праці
Забезпечення безпеки та громадського порядку	Заходи оборонного та профілактичного характеру

Нам імпонує трактування соціальної сфери, представлене групою науковців, які концентрують увагу на її галузевій диференціації і вважають, що соціокультурна сфера містить народну освіту, культуру і мистецтво, охорону здоров'я, фізичну культуру і соціальне забезпечення. Перелічені галузі споріднює властивість безпосередньо впливати на людську особистість» (Беляєв та ін., 2005).

Серед багатоманіття тлумачень терміну «соціальна сфера» увагу привертає те, яке, на нашу думку, є найбільш соціально спрямованим. Йдеться про те, що «соціальна сфера є збірним поняттям, що означає сукупність різних видів, функцій та організаційних форм соціальної діяльності, загальною метою яких є: охорона здоров'я і життя людей; поліпшення їхніх житлово-побутових умов; надання їм рівних прав і можливостей для отримання освіти, роботи і справедливої оплати праці; залучення до сучасних засобів соціокультурного розвитку; матеріально забезпечена і гідна старість шляхом створення і доведення до споживачів відповідних соціальних гарантій, продуктів і послуг (Єременко, 2003).

Соціальна сфера охоплює систему соціальних, соціально-економічних, соціально-етнічних відносин, зв'язки суспільства й особистості. До неї належать сукупність соціальних чинників життєдіяльності громадських, соціальних та інших соціальних груп, умов їх розвитку. Складовими структурними елементами соціальної сфери є соціальна діяльність; соціальна структура та соціальна інфраструктура суспільства; соціальні відносини, що мають можливості доступу для кожної конкретної людини, групи, прошарку, спільноти до цінностей, благ і послуг соціуму.

Ще за часів СРСР соціальна політика фактично було похідною від «соціальної сфери», під якою розуміли невиробничі галузі, сукупність суспільних відносин і норм, які активно впливали на різнопланову діяльність людей. Через це соціальна сфера фінансувалася за залишковим принципом, що принципово

неправильно. Це пов'язано з тим, що, не виробляючи матеріальні цінності, соціальна сфера опосередковано і ефективно впливає на виробничий процес. У більшості європейських країн, так званих країнах «загального добробуту», серед яких Велика Британія, Німеччина, Швеція та інші, соціальна сфера і соціальна політика є відносно самостійними і самодостатніми (Лукашевич & Семигіна, 2011).

Незважаючи на трансформації, що відбуваються сьогодні в українському суспільстві, важливою складовою та механізмом розбудови України як соціальної держави є саме соціальна робота – як практична форма реалізації соціальної політики (табл. 1.3).

Таблиця 1.3

Сфери діяльності, головні напрями здійснення, механізми практичної реалізації соціальної політики в Україні

Складові соціальної політики	Змістове наповнення
Об'єкт	все населення країни
Суб'єкт	Держава
Сфери діяльності	соціальний захист, охорона здоров'я, зайнятість, житло, освіта
Напрями здійснення	1) передбачення надзвичайних подій і в разі потреби державні гарантії для пом'якшення входження суспільства в рівновагу після них; 2) перерозподіл ресурсів для забезпечення всім соціальним групам суспільства певного рівня життя для зняття можливої соціальної напруги; 3) регулювання способу життя громадян заохочувальними та репресивними засобами.
Механізми реалізації	1) нормативно-законодавчі (становлення комплексної системи соціальних стандартів, розробка соціального бюджету як складової частини Державного і місцевих бюджетів, декларування

	<p>сімейних бюджетів для визначення права на отримання адресної допомоги);</p> <p>2) соціально-політичні (запровадження тристороннього соціального партнерства, залучення до реалізації соціальних програм політичних партій і об'єднань громадян та інших громадських інституцій);</p> <p>3) економічні (зміни оподаткування, захист вітчизняного виробника, розвиток національного ринку товарів і послуг).</p>
<p>Моделі практичної реалізації</p>	<p>1) соціально-демократична модель (спрямована на зрівнялівку, соціальну однорідність усіх громадян. Держава гарантує певний рівень доходів, соціальних послуг, який не залежить від того, який внесок у загальнодержавний продукт робить конкретна людина. Досягнення соціальної справедливості, зменшення нерівності в розподілі різних ресурсів досягається шляхом зменшення різниці у статусі / доходах громадян.</p> <p>Означена модель висуває незначні вимоги до особистості, зменшуючи роль особистісних стимулів самореалізації і боротьби людини за власне життя);</p> <p>2) ліберальна модель (держава надає кожному громадянину можливість для самостійного вирішення його проблем. Вона переймає на себе лише ті функції, які не може реалізувати самостійно сама людина або окремі соціальні групи. Держава забезпечує однакові можливості всім для підвищення свого соціального статусу, створюючи лише необхідні стартові умови – економічні, політичні, правові, соціокультурні тощо. Як наслідок, громадянське суспільство стає активним суб'єктом її практичної реалізації).</p>

Варто зазначити, що основним комплексним механізмом практичної реалізації соціальної політики є соціальна робота як система теоретичних знань та заснована на них практика, спрямована на забезпечення соціальної справедливості шляхом підтримки найбільш незахищених верств населення. Сьогодні термін «соціальна робота» розглядають у трьох основних значеннях (рис. 1.1).

Нам імпонує визначення «соціальної роботи» Т. Семигіної: «Процес визначення й надання допомоги тим, хто її потребує (індивідам, групам, сім'ям) щодо сприяння вирішенню їх життєвих проблем (економічних, медичних, медико-соціальних, правових, психолого-педагогічних, інформаційно-консультативних та інших) для відновлення, поліпшення чи самоспонування самовідновлювати та самополіпшувати власні здатності до життєдіяльності» (Семигіна, 2006, с. 28). В ньому найбільше простежується гуманістична складова соціальної роботи.



Рис. 1.1. «Соціальна робота» в різних значеннях

Згідно з визначенням Європейської Асоціації Шкіл соціальної роботи, соціальна робота – це академічна дисципліна та професійна діяльність, що сприяє соціальним змінам та розвитку, соціальній єдності, а також наснаженню та незалежності людей; залучає

окремих фізичних осіб, групи та суспільні структури до вирішення проблем осіб, сімей, які перебувають у складних життєвих обставинах, покращення якості їхнього життя і добробуту на засадах принципів дотримання прав людини, соціальної справедливості, поваги та колективної відповідальності; протидіє факторам соціального виключення та сприяє дотриманню прав людини (The International Association, 1928).

Мета соціальної роботи зосереджена на врегулюванні правових, економічних відносин людини і суспільства, наданні допомоги та підтримки в подоланні складних проблем та гідному самоутвердженні, що необхідно для повноцінного життя. Н. Лук'янова конкретизувала цілі соціальної роботи, а саме: адаптація або реадaptaція людей у суспільстві; збільшення ступеня самостійності клієнтів, їхньої здатності контролювати життя й ефективніше вирішувати власні проблеми; створення умов, за яких клієнти зможуть максимально проявити свої можливості й отримати необхідне згідно із законом; створення умов, за яких люди з обмеженими можливостями зможуть комфортно жити, зберігаючи почуття власної гідності (Лук'янова, 2009, с. 152).

Соціальна сфера, як і будь-яка інша, потребує відповідного управління, оскільки вона не може існувати самостійно. Актуальною бачиться теза Г. Щокіна про те, що в основі науки управління мають бути певні соціальні й економічні закони, що є принципово важливими для сучасної соціальної політики в Україні (Щекин, 2000).

В описі соціальної сфери використовують швидше розширювальне трактування поняття, оскільки означена сфера орієнтована на виконання низки завдань для підтримки нормального функціонування і розвитку суспільства та забезпечення умов для розширеного відтворення суспільства в усіх його проявах (Куценко, 2008). Окрім цього, соціальна сфера охоплює весь простір життя людини – від здоров'я, дозвілля, умов праці та побуту, способу й укладу життя до соціально-класових і

соціально-етнічних відносин. Основною функцією соціальної сфери є розвиток реальних і потенційних можливостей суспільства задля відтворення і розвитку соціальної життєдіяльності людей (Кривобок, 2012).

Досліджуючи сферу соціальних послуг з точки зору її змістового наповнення, необхідно представити окремі поняття, які безпосередньо пов'язані з нею (рис. 1.2). Так, соціальна допомога – це одна з основних форм суспільної підтримки осіб, чие матеріальне становище не відповідає загальноприйнятому рівню забезпечення або є нижчим від межі забезпечення, визначеної законодавством. Соціальна допомога буває державною, благодійною, гуманітарною, грошовою або натуральною тощо (Білик, 2022).



Рис.1.2. Допоміжні складові сфери соціальних послуг

Соціальна підтримка (піклування) – це система заходів з матеріального забезпечення за кошти державного та місцевого бюджетів та інших джерел фінансування громадян, які не набули з різних причин юридичного права на пенсії та інші види допомог, але потребують соціальної допомоги і не можуть самостійно вийти

зі скрутного становища (Прилипко, 2007, с. 322). Соціальна підтримка надається у вигляді матеріальної допомоги, соціального обслуговування, різноманітних пільг і надається найменш захищеним категоріям населення в індивідуальному порядку після перевірки наявності у них засобів для існування (Шумна, 2011, с. 120).

Соціальний захист – це система заходів, які здійснює суспільство і його структури для забезпечення гарантованих мінімальних достатніх умов життя, підтримки життєзабезпечення і життєдіяльності людини за допомогою надання їй соціальних послуг та заходів соціальної підтримки. В Україні поняття «соціальний захист» закріплено конституційно. Воно передбачає право на забезпечення громадян у разі повної, часткової або тимчасової втрати працездатності, втрати годувальника, безробіття з незалежних від них обставин, а також через старість та в інших випадках, передбачених законом і гарантується загальнообов'язковим державним соціальним страхуванням, що здійснюється за рахунок страхових внесків громадян, підприємств, установ і організацій, а також бюджетних та інших джерел соціального забезпечення; створенням мережі державних, комунальних, приватних закладів для догляду за непрацездатними (Конституція, 1996).

Визнаючи міжнародні стандарти в соціальній сфері, Україна, на думку М. Диха, має вживати заходи для їх практичної реалізації. Для цього необхідно запроваджувати більш ефективні та економічно обґрунтовані форми і види соціального захисту, що супроводжуються розвитком мережі закладів соціального обслуговування на рівні громад. А це вже відповідає міжнародним стандартам і європейській моделі (Диха, 2020).

Соціальне забезпечення на практиці – це здебільшого виплати пенсій, соціальної допомоги, соціального догляду. Відповідно до міжнародних стандартів соціальне забезпечення передбачає право на медичну допомогу, медичне страхування, державну підтримку

сім'ї, материнства й дитинства, утримання і виховання за державні кошти дітей-сиріт і дітей, позбавлених батьківського піклування (Болотіна, 2000). Соціальне забезпечення, на думку Л. Ерхарда, не означає соціальне страхування для всіх. Він поширював на соціальну сферу конкурентні механізми, наприклад, «принцип індивідуальної відповідальності» (Ерхард, 1991, с. 238).

Соціальний розвиток є складовою соціального процесу, під час якого визначаються та реалізуються соціальні програми в оптимальній послідовності та з найбільшим соціальним та економічним ефектом (Греба, 2017). Сприяння соціальному розвитку передбачають дії з надання одержувачу соціальних послуг, орієнтованих на активізацію його життєвих сил, посилення внутрішніх мотиваційно-ціннісних ресурсів.

Погоджуємося із С. Поповою, Л. Поповою в тому, що сучасна система надання соціальних послуг є недостатньо ефективною. На рівні територіальних одиниць поки що не запроваджено ефективні механізми раннього виявлення осіб, які перебувають у складних обставинах, планування та надання соціальних послуг з урахуванням визначених потреб. Соціальні послуги задовольняють поки що лише невідкладні потреби вразливих категорій населення, що не орієнтовані на запобігання виникненню складних життєвих обставин, не формують в них навичок реінтеграції в суспільство, що призводить до утримання значної кількості таких осіб під опікою держави (Попова & Попова, 2014, с. 30).

Сьогодні в Україні створена система соціальних послуг, яка є одним із важливих показників, що визначають якість життя людей. Важливість цієї системи для суспільства незаперечна, особливо, коли йдеться про ті послуги, які надає система соціального обслуговування. Розширення видів і якості соціальних послуг населенню останнім часом стало яскравим позитивним маркером соціально-економічних перетворень в країні.

Згідно із ЗУ «Про соціальні послуги», система надання соціальних послуг – це правова основа, принципи, способи і форми

надання соціальних послуг, сукупність суб'єктів, що взаємодіють на всіх етапах організації надання соціальних послуг (України, З., 2019). Загалом систему соціальних послуг трактують як продукт узаємодії людей (Мораль, 2020).

На переконання О. Нечосіної, соціальні послуги були покликані замінити радянську систему соціального обслуговування населення. Стара централізована система соціального обслуговування складалася з мережі установ і закладів, що утримувались бюджетними коштами. Ситуація ускладнювалася ще й тим, що загалом означена система орієнтувалася не на потреби громадян, а на бюджетне фінансування. Орім цього, не було передбачено оцінювання якості послуг (Нечосіна, 2019).

Новоутворена система соціальних послуг базувалася переважно на старих засадах, державних та комунальних закладах соціального обслуговування. Перший етап реформування системи соціальних послуг, який почався в 2007 році, передбачав ініціювання підходів до якості соціальних послуг – визначення потреб населення в послугах, поняття якості та її показників, контролю, а також запровадження механізмів для постійного стимулювання надавачів соціальних послуг для забезпечення належного рівня якості.

В 2012 році було акцентовано увагу на Стратегії реформування, а саме – на забезпечення доступності соціальних послуг усім категоріям громадянам, які їх потребують. Наявні держані та комунальні заклади не могли забезпечити всі потреби, тож у регіонах почали з'являтися недержавні надавачі соціальних послуг. Постало завдання про формування ринку соціальних послуг та створення рівних умов для надавачів усіх форм власності та господарювання. Це можна було створити шляхом встановлення єдиних критеріїв до надавачів соціальних послуг, запровадження нових підходів до їхнього фінансування, перехід від утримання закладів до замовлення послуг. Водночас тривала робота з удосконалення якості соціальних послуг. Так, були розроблені та

запроваджені Державні стандарти соціальних послуг, рекомендації щодо моніторингу та оцінки їх якості.

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

Розкриємо зміст поняття «послуга». В економіці послуга є нематеріальним товаром, результатом (продуктом) виробництва послуги, іноді навіть результатом діяльності індустрії послуг. На відміну від матеріальних товарів, послуга має свої характеристики. На основі напрацювань українських науковців (Дубич, 2015; Кривобок, 2021; Ліжевський, 2021) ми виокремили такі особливості послуг:

— невідчутність – послугу не можна «помацати», відкласти, накопичити, передати комусь тощо. Послуги можуть використовуватися або втілюватися в матеріальних предметах, але самі по собі вони не є такими. Більшість послуг – це дії: наприклад, юридична консультація, яка зазвичай має на увазі надання юридичної інформації і представлення клієнта в суді. У таких послуг немає відчутного вихідного продукту;

— неможливість її витратити – в процесі її надання послуга використовується повністю, не можна її частину відкласти на потім, використати вдруге;

— неподільність (невіддільність від джерела) – надати послугу можна тільки тоді, коли надходить замовлення або з'являється клієнт. Процес надання послуги є водночас і процесом її споживання. Постачальник послуги є учасником процесу – як і споживач послуг. У сучасних умовах послуга може бути надана автоматично, проте постачальник повинен відповідним чином

організувати процес надання послуги та підтримувати її активність;

— одночасність (симультанність) – процес надання, як і процес споживання послуги починається одночасно, з тієї миті, коли постачальник відповідає на запит споживача;

— мінливість (варіабельність) – кожна послуга є унікальною, оскільки вона одноразово створюється, споживається і ніколи не може повторюватися точно. Час, місце, обставини, умови, ресурси будуть різнитися для кожної наступної послуги, навіть якщо один і той самий споживач замовить ту саму послугу. Багато послуг розглядаються як гетерогенні (позбавлені однорідності) і зазвичай є модифікованими для кожного споживача послуг або кожної нової ситуації. Ця властивість дуже важлива для сфери соціальних послуг, оскільки суб'єктивний, особистісний момент у них суттєвий;

— нездатність до зберігання – послуги не можуть бути створені для подальшого продажу і надання, вони не підлягають інвентаризації. Послуги не можна понести додому, проте той, кому її надали, здатний отримувати задоволення протягом тривалого часу після її отримання;

— непостійність якості (мінливість якості виконання послуги) є наслідком одночасного виробництва і споживання послуги. Якість послуги суттєво залежить від того, хто її забезпечує, від специфіки купівельних вимог до послуги, а також від того, де і коли вона надається.

Обслуговування та послуги (в західних мовах трактується також як «служба») іноді виражаються єдиним поняттям. Так, послуги є результатом взаємодії, як правило, зацікавлених сторін, причому джерелом і споживачем послуг є і та, й інша сторони, кожна – своєї послуги (Данилюк, 2014). На переконання колективу вчених, «послуга – це дія або процес, що пропонує одна сторона іншій. Хоча під час цього процесу нерідко використовують фізичні об'єкти (товари), виконання дії має нематеріальний характер і, як

правило, не призводить до отримання права власності на будь-що» (Іванова & Семак & Вовчанська, 2018). Окрім цього, послуга – це скорочене визначення сервісу (Реут, 2008). Термін «сервіс» походить від англійського слова *service* (служба) і визначається як обслуговування населення (Сурмін & Бакуменко & Михненко та ін., 2010). Отож, «сервіс» є синонімом понять «послуги» і «обслуговування», причому в основі останнього лежить поняття «послуги».

У «Словнику із соціальної роботи» «соціальне обслуговування» представляється як діяльність соціальних служб із соціальної підтримки, надання соціально-побутових, соціально-медичних, психолого-педагогічних, соціально-правових послуг і матеріальної допомоги, проведення соціальної адаптації і реабілітації громадян, які знаходяться у важкій життєвій ситуації (Словник, 2022).

У контексті нашого дослідження варто розглянути питання про взаємозв'язок соціального сервісу з соціальною роботою. Так, на думку групи вітчизняних науковців, соціальна робота виступає особливим видом соціальних послуг, елементом соціального сервісу. Тоді як соціальні послуги в галузі соціальної роботи визначаються як наукові, освітні, послуги практичного характеру з надання клієнтам допомоги, підтримки та соціального захисту. Оскільки соціальна робота має комплексний, універсальний характер, то послуги в цій галузі можна розділити на медичні, правові, соціально-психологічні, соціально-побутові тощо (Полянничко & Кирилук, 2020).

Послуги розглядають як продукт людської діяльності. Зокрема, будь-які потреби людина задовольняє за допомогою матеріальних благ і послуг. До матеріальних благ належать речі, фізичні предмети: житло, меблі, продукти харчування, одяг, взуття, ліки тощо. Сьогодні переважна частина матеріальних благ має форму товару, який людина купує в крамниці, на ринку або в іншому місці. Інша частина людських потреб задовольняється за

допомогою послуг, що не мають матеріальної форми (Бойчик, 2016).

Так, Ф. Котлер трактує «послугу» як діяльність, спрямовану на задоволення потреб конкретної особи, що не призводить до володіння чим-небудь (Kotler & Lane, 2015). Підтвердження цієї думки знаходимо в напрацюваннях О. Сушинського, який наголошує, що сфера послуг безпосередньо пов'язана з економікою, що забезпечує виробництво товарів, а не послуг. Нематеріальний результат послуги нерозривно пов'язаний із самою діяльністю щодо її надання (Сушинський, 2002).

Ба більше, «послугу» розуміють як «господарську діяльність, спрямовану на задоволення потреб замовників (фізичних або юридичних осіб) шляхом надання їм духовних, соціальних, матеріальних благ або як таку, що створює умови для споживання зазначених благ» (Любецька, 2018). У цьому контексті послуга є специфічним продуктом, виробленим на вимогу замовника, і виражається в зміні стану самого споживача або в зміні умов споживання продукту.

Оскільки предметом нашого дослідження є «соціальні послуги», спробуємо розкрити змістову характеристику означеного поняття. Згідно із Законом України «Про соціальні послуги», соціальні послуги – це дії, спрямовані на профілактику складних життєвих обставин, подолання таких обставин або мінімізацію їх негативних наслідків для осіб / сімей, які в них перебувають (України, З., 2019). До складних життєвих обставин відносять такі, що негативно впливають на життя, стан здоров'я та розвиток особи, функціонування сім'ї, які особа / сім'я не може подолати самостійно. Йдеться про інвалідність, часткову втрату рухової активності у зв'язку із старістю або станом здоров'я, самотність, сирітство, безпритульність, відсутність житла або роботи, насильство, зневажливе ставлення та негативні стосунки в сім'ї, малозабезпеченість, психологічний чи психічний розлад, стихійне лихо, катастрофа тощо (України, З., 2019).

Загалом терміни «послуги», «державні послуги», «публічні послуги» та «соціальні послуги» в нашій країні часто вживають як синоніми, нівелюючи відмінності, які існують між ними. У разі використання категорії «послуги» головний акцент робиться переважно на юридичних аспектах, зокрема, на адміністративній процедурі їх надання (Існуючі механізми, 2016, с. 54).

Так, «публічні послуги» означають різноманітні послуги, які органи влади надають населенню (ООН 1999); вони є різними як за суттю, так і за об'ємом. Наприклад – правоохоронні та правозахисні послуги, послуги з економічного розвитку, фінансові послуги та послуги регулятора, інфраструктурні та комунальні послуги, соціальні послуги (освіта, здоров'я, соціальне страхування, захист від безробіття, захист людей похилого віку, сиріт та інші послуги для малозабезпечених). Механізм надання цих послуг суттєво залежать від їх суті та отримувачів, інституцій, що надають послуги, рівня наявної монополії та конкурентоспроможності в різних категоріях послуг (Існуючі механізми, 2016, с. 54).

«Державні послуги» найчастіше ототожнюють з «публічними послугами». Це пов'язано з труднощами перекладу, оскільки англійською термін «public service» означає «публічні». Хоча саме поняття «публічні послуги» набагато ширше за значенням, аніж «державні послуги». Це можна пояснити тим, що, на відміну від державних послуг, суб'єктом надання яких є виключно держава, публічні можуть надавати як державні, так і недержавні структури. Отже, публічні послуги – це послуги, що можуть надавати як державні органи, так і органи місцевого самоврядування або будь-які інші органи, якщо держава делегує їх виконання і забезпечує відповідними ресурсами для надання. Йдеться не лише про кошти Державного бюджету, а й про кошти територіальних громад, які дають змогу органам місцевого самоврядування надавати якісніші послуги населенню, проявляючи ініціативу. Отже, «публічні послуги» – це юридично та соціально значущі дії в інтересах

суспільства, держави й громадян. Характерна їх особливість – наявність зумовлених державою регламентів і державний нагляд за їх наданням (Існуючі механізми, 2016).

Зі свого боку – «соціальні послуги», на відміну від «публічних», можуть надаватися лише громадянам, а не юридичним особам. Порядок їх надання чітко регламентований законодавством, вони надаються лише в межах цільової державної програми, для них характерна адресна спрямованість та бюджетне фінансування (Існуючі механізми, 2016).

Незважаючи на чинність ЗУ «Про соціальні послуги», в якому чітко визначено категоріальне поле, науковці дають власне визначення терміну «соціальні послуги». Так, у тлумаченні Б. Сташківа соціальні послуги є результатом діяльності соціальних служб, спрямованим на задоволення потреб особи щодо пристосування до наявного середовища, її реабілітації та можливості жити повноцінним життям (Сташків, 2005). Досліджуючи соціальні послуги, Г. Слосанська та В. Поліщук наголошують, що вони (social service) є складовими системи соціального захисту населення і є будь-якими послугами, що надаються як державними, так і громадськими організаціями, приватними підприємцями вразливим категоріям осіб для покращення умов їхнього існування (Слосанська & Поліщук, 2019).

Соціальні послуги – це вид соціальної дії, який містить ознаки і закономірності генерального зразка соціальних дій та відрізняється власною специфікою. Досліджуючи особливості соціальних послуг, вчена наголошує, що це суб'єктно-об'єктна соціальна дія, спрямована на задоволення наявних потреб людини. У процесі соціальної дії відбувається взаємодія суб'єкта і об'єкта послуг стосовно одне одного в ситуації, що склалася. Специфікою цієї соціальної дії є той факт, що в процесі надання / споживання послуг об'єкт має виражену суб'єктність, є активною ланкою взаємодії і впливає як на процес, так і на сам результат надання послуг. Дії, організовані навколо взаємовідносин індивідів,

створюють соціальну систему дії або «систему соціальних послуг» (Дубич, 2015).

Для ґрунтовнішого розуміння терміну «соціальна послуга» спробуємо представити її у вигляді взаємопов'язаних між собою структурних елементів, які водночас виступають і відмінними рисами (рис. 1.3).

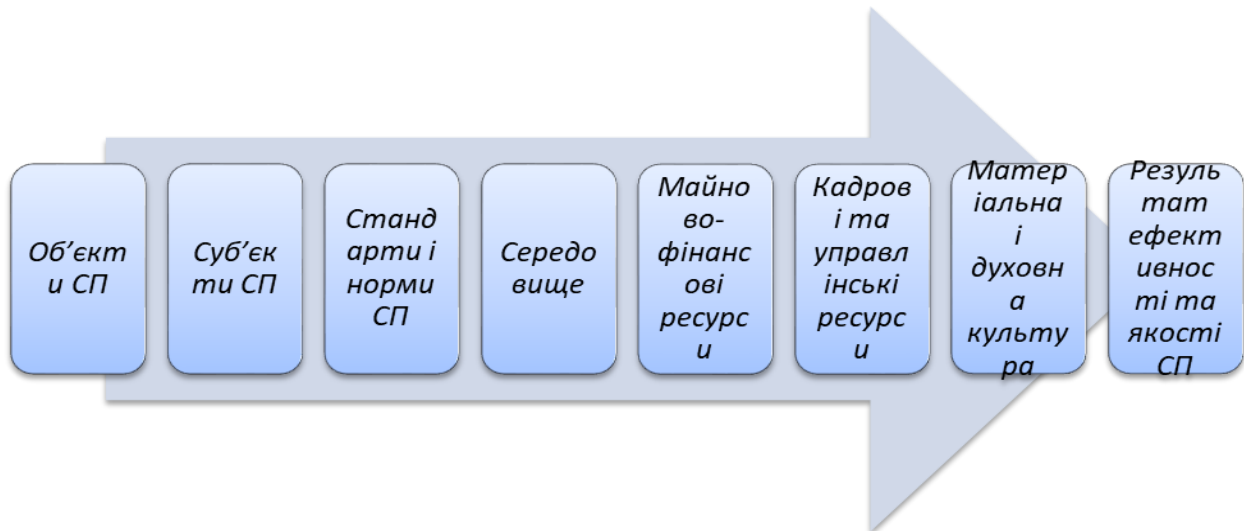


Рис. 1.3. Структурні елементи соціальної послуги

Об'єктами соціальних послуг можуть бути люди / групи людей, які мають потреби, інтереси у розв'язанні своїх життєвих проблем. Цей компонент передбачає клієнтів соціальних служб, кожен з яких має свої індивідуальні потреби, особливості, інтереси. Особливу увагу відіграє індивідуальний, адресний підхід, оцінка потреби клієнта залежно від його сімейного стану.

Суб'єктами соціальних послуг є соціальні організації, фахівці, волонтери, які мають професійні знання, вміння, навички і працюють у сфері соціальних послуг, а також споживачі послуг (клієнти), які досягли соціальної суб'єктності. Важливими є особистісні якості, рівень духовної культури і мотивації фахівців, які надають соціальні послуги.

Стандарти і норми соціальних послуг, оцінка їх необхідності, технології та форми надання послуг. До числа видів послуг соціального обслуговування відносять соціальну допомогу, соціальну діагностику, соціальну терапію, соціальну корекцію,

профілактику, нагляд, соціальний аудит, моніторинг тощо. Соціальні зв'язки та відносини, що формуються в процесі «об'єкт-суб'єктної» взаємодії в соціальному обслуговуванні.

Середовище – соціум, у якому відбувається вироблення і надання соціальних послуг, рівень адаптації до послуг, їх затребуваність, ставлення до соціальних служб у суспільстві, формування свободи вибору соціальних послуг, вплив їхнього розвитку на соціальне становище суспільства. *Майново-фінансові ресурси* підтримують реалізацію соціальних послуг або перешкоджають їм. *Кадрові та управлінські ресурси* структур, що надають соціальні послуги. *Матеріальна і духовна культура об'єктів і суб'єктів* соціальних послуг. *Результат ефективності та якості соціальних послуг*.

Підтримуємо С. Попову та Л. Попову в тому, що саме держава здійснює пошук оптимальної системи державних засобів забезпечення прав людини і громадянина в Україні через систему надання соціальних послуг (Попова & Попова, 2014). Метою системи надання соціальних послуг є розв'язання життєвих проблем окремих осіб чи соціальних груп; створення таких умов, за яких означені групи зможуть самотійно розв'язувати свої проблеми, відновлювати втрачені навички та функції, долати або мінімізувати негативні наслідки тих обставин, які вони не в змозі подолати самотійно за допомогою наявних у них ресурсів. Основними цілями функціонування означеної системи має бути профілактика негативних соціально-економічних явищ, сутність яких полягає в попередженні, запобіганні виникнення складних життєвих обставин, формами реалізації яких є соціальна реабілітація, інтеграція, реінтеграція тощо (Дубич, 2015).

Спираючись на дисертаційні дослідження К. Дубич (Дубич, 2015), Г. Кучер (Кучер, 2019), Г. Слосанської (Слосанська, 2019), ми встановили таке:

— по-перше, послугу надає або здійснює «діяч», «актор», яким є фахівець соціальної установи або соціальної служби в особі

соціального працівника, психолога, медичного працівника та ін. Згідно з теорією дії Т. Парсонса, «актори» – це соціальні суб'єкти, які виконують свої ролі в соціальній системі;

— по-друге, під час надання соціальної послуги визначаються цілі, на досягнення яких має бути спрямована дія (поліпшення добробуту, якості життя, покращення життєвої ситуації тощо);

— по-третє, основні тенденції розвитку ситуації дії відрізняються від стану подій – цілі, на яку спрямована дія. Необхідно враховувати засоби для досягнення цілей та умови дії, що характеризують залежність від об'єктивних обставин, коли ступінь свободи в орієнтації дії на конкретні цілі обмежена суб'єктивно неконтрольованими складовими ситуації;

— наявність суб'єктивної «нормативної орієнтації», коли зв'язок цілей і засобів склався під впливом інституціолізованих і внутрішньо засвоєних ціннісних стандартів.

Специфічними властивостями соціальних послуг дослідники називають: необхідність безперервного їх надання; необхідність розосередження надання послуг на території громади для максимального наближення до місця проживання клієнта; «відсутність суперництва», пов'язаного зі збільшенням кількості споживачів послуг та їхньою корисністю на клієнтів (Гаєвський & Гаєвська, 2012).

Оскільки соціальні послуги є важливим атрибутом життєдіяльності людини і суспільства, вони відрізняються характерними ознаками: по-перше, послуга виникає, коли потрібно задовольнити потреби людини; по-друге, головним об'єктом впливу виступає людина, яка відрізняється не тільки потребами, а й суб'єктивністю, ціннісними орієнтаціями, особливостями поведінки, проявляючи можливість вибору і реалізації споживчих переваг; по-третє, послуга є результатом процесу соціальної взаємодії споживача і виробника, що виражається в суб'єктивному відчутті їх задоволення або незадоволення, тим самим відображає високий рівень суб'єктивізму (Дубич, 2015; Стефанова, 2012).

Метою функціонування «соціальної послуги» є задоволення потреб людини в процесі її життєдіяльності. Її можна розглядати як чинник соціального розвитку цивілізованого суспільства. Дії для задоволення потреб людей визначають зміст і вид тієї чи іншої послуги. Сьогодні існують різноманітні види послуг, орієнтовані як на задоволення природних, так і на задоволення соціальних потреб. До числа послуг, покликаних задовольнити соціальні потреби, крім медичного обслуговування або освіти, належать всі послуги соціальної сфери. До соціальних можна віднести вітальні потреби (задовольняються, наприклад, наданням матеріальної допомоги, забезпеченням безпеки індивідів), потреби у визнанні, саморозвитку, самореалізації.

У багатьох дослідженнях (Греба, 2017; Дубич, 2015; Кривобок, 2012; Слезанська, 2019) термін «послуга» використовують для позначення як процесу створення продукту, так і самого продукту, який задіяний в обороті. Процес споживання соціальної послуги також є багатокomпонентним і може бути представлений таким чином:

1) наявність і усвідомлення одержувачем послуг потреби для підтримки певного рівня життя. Тобто в кожній людини виникає потреба не в якомусь виді послуг, а в будь-якій матеріальній або нематеріальній користі (догляді, спілкуванні, творчих заняттях тощо).

2) поява в споживача послуг мотиву до зміни нинішнього стану життєдіяльності, до набуття «блага / корисності (поліпшення матеріального становища, забезпечення зайнятості, підвищення рівня затребуваності в суспільстві тощо);

3) контакт між фахівцем, що оцінює послуги, і клієнтом. Спеціаліст надає інформацію, що дає змогу клієнту дізнатися про можливості отримання соціальних послуг, їхні якісні характеристики, порядок подання тощо;

4) прийняття пропозиції або відмова від пропозиції надати соціальну послугу. Наприклад, пропозиція проходити курс

соціальної реабілітації для людини з обмеженими можливостями може бути відхилена через соціально-психологічні особливості клієнта;

5) надання соціальної послуги – цей етап відрізняється відчуттям задоволення або незадоволення від наданих послуг;

6) первинне усвідомлення клієнтом ефекту (позитивного, негативного або нейтрального) від отриманої соціальної послуги;

7) висування претензій до якісної і кількісної складових соціальної послуги. Наприклад, клієнтові може не подобатися харчування в їдальні стаціонарного закладу соціального обслуговування, недостатня увага з боку персоналу тощо. На цьому етапі проявляється різниця між рівнем потреб клієнта і можливостями установи, що надає послуги;

8) дії клієнта щодо самоактивізації та самореалізації власних потреб. Поступово в процесі надання послуги клієнт стає не тільки об'єктом, скільки повноправним суб'єктом соціального обслуговування. Участь у соціокультурних заходах, формування груп самодопомоги, активізація правового самозахисту спрямовані на підвищення самооцінки і зміну життєвих орієнтирів клієнта;

9) вторинне усвідомлення ефекту від надання соціальної послуги. Після неодноразового отримання соціальних послуг клієнт суб'єктивно розглядає себе в принципово іншій ієрархії соціальних статусів і ролей, змінюється його Я-концепція, відчувається підйом життєвих сил, переглядаються життєві перспективи. Цей етап, як і попередній, настає не завжди. Все залежить від наявності внутрішніх ресурсів одержувачів послуг, рівня їхньої мотивації, зміни життєвого статусу, ступеня активності або пасивності тощо;

10) виникнення бажання повторно отримати послугу. Це може настати не тільки внаслідок поліпшення соціального стану клієнта, але й у випадку виникнення в нього утриманської мотивації без підвищення соціальної адаптованості.

Згодні з дослідниками (Дубич, 2015; Семигіна & Міщенко & Кіча та ін., 2007) в тому, що самі по собі соціальні послуги є поліфункціональними. Так, вони виконують такі функції:

— адаптивну – за допомогою організації соціальних послуг сприяє активному пристосуванню людини до умов соціального середовища;

— діагностувальну – виявляє проблеми клієнта, оцінює їх, проводить аналіз, визначає методи розв’язання проблеми;

— превентивну – спрямовану на запобігання виникненню можливих життєвих колізій в окремих індивідів і груп ризику, підтримання нормального рівня їх життєдіяльності;

— коректувальну – спрямовану на виправлення тих соціально-психологічних рис і норм поведінки клієнтів, які не відповідають прийнятним стандартам і нормам у суспільстві;

— реабілітаційну – що сприяє підтримці, відновленню фізичних, психічних, соціальних можливостей людини;

— соціалізуючу – спрямовану на встановлення соціальних контактів за принципом: «клієнт–фахівець–соціальна служба–соціум»;

— супроводжувальну – спрямовану на постійний зворотній зв’язок клієнта і фахівця для отримання бажаного результату;

— опікунську – спрямовану на влаштування дітей і громадян, які визнані судом недієздатними, в опікунські сім’ї;

— патронажну – що дає змогу систематично спостерігати за людиною (клієнтом) для своєчасного виявлення ступеня соціальної дезадаптації та надання в разі необхідності соціальної допомоги;

— посередницьку – орієнтовану на поведінку соціальних суб’єктів, їх взаємодію та досягнення результату.

Згідно з поставленими в дослідженні завданнями, доцільно зупинитися на висвітленні видів послуг. Відзначимо, що це питання є найбільш неузгодженим, оскільки існує багато поглядів на класифікацію послуг. На думку А. Сидорчука, «будь-яка

класифікація є умовною, але незамінною при вивченні сукупності явищ, оскільки дає змогу згрупувати їх відповідно до вибраних для дослідження однорідних ознак» (Сидорчук, 2014).

Статистична одиниця в ESSPROS являє собою схему послуг у рамках системи соціального захисту населення (European system, 2016). В рамках цієї системи розрізняють напрями, які прямо або опосередковано можуть бути пов'язані із соціальними послугами: підтримка здоров'я; підтримка інвалідності; забезпечення старості; соціальна підтримка сім'ї, дітей, материнства; підтримка безробітних; інші ситуації, що стосуються здоров'я, освіти, працевлаштування.

Ще одним видом послуг є «інтегровані послуги», що в трактуванні Л. Ільчук є такою концепцією надання послуг, в якій окремі блоки послуг скоординовані між собою. Означені послуги акцентовані на забезпеченні економічної ефективності, поліпшенні якості та підвищенні рівня задоволеності отримувачів і надавачів. Цього можна досягти за допомогою зниження неефективності в медичній, освітній та системі соціального захисту, підвищення безперервності, адаптації послуг у процесі надання допомоги та розширення прав і можливостей їхніх отримувачів. Вони являють собою комплекс послуг, які доступні для певної групи населення на певній території або для населення територіальної громади, та об'єднані в рамках однієї соціальної служби або організації (Ільчук, 2018).

В основі інтегрованих послуг закладено принцип комплексності. Це означає: вони максимально зосереджені в одному місці, що зручно для клієнтів. Характерною рисою інтегрованих послуг є орієнтація на індивідуальні потреби цільових груп, гнучкість переліку пропонованих послуг залежно від зміни потреб клієнтів та обов'язкове розв'язання їхніх проблем. Підтримуємо Л. Ільчук у тому, що залучення різних фахівців і служб вимагає створення дієвого механізму командної роботи в

рамках мультидисциплінарної команди, а також фахової інтеграції (Ільчук, 2018).

Вважаємо, що існує три основні характеристики соціальних послуг, які відрізняють їх від інших видів (рис. 1.4). Погоджуємося із експертами національних організацій громадянського Суспільства, Координатором проєктів ОБСЄ в Україні в тому, що соціальні послуги мають усі ознаки публічних і за своєю суттю є публічними, але, на відміну від державних послуг, критерієм виділення є не коло суб'єктів, що їх надають, а сфера, в якій вони реалізуються.

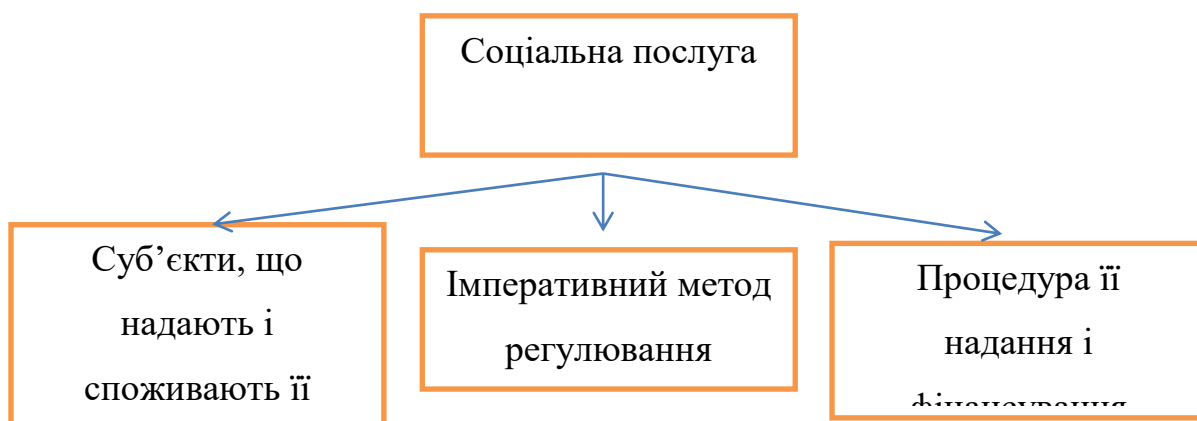


Рис. 1.4. Характеристики соціальних послуг

Вважаємо, що в основі класифікації соціальних послуг обов'язковим компонентом має виступати взаємодія за принципом «клієнт–фахівець–соціальне середовище». Спробуємо представити види соціальних послуг за різними критеріями (рис. 1.5).

Так, класифікувати послуги можна на основі врахування функціонального спектру, серед яких діагностувальна, прогностична, попереджувально-профілактична, правозахисна, соціально-педагогічна, психологічна, соціально-побутова, комунікативна, рекламно-пропагандистська, морально-гуманістична, організаційна.

Важливим критерієм класифікації соціальних послуг може бути їх «суб'єктність» та «об'єктність»: залежно від об'єктів, яким вони надаються (різні категорії населення, в тому числі особи з

інвалідністю, люди літнього віку, люди без певного місця проживання, люди, що знаходяться у важкій життєвій ситуації та ін.) та суб'єктів, які їх надають (фахівці соціальних установ, волонтери, соціальні працівники, члени родини та ін.).

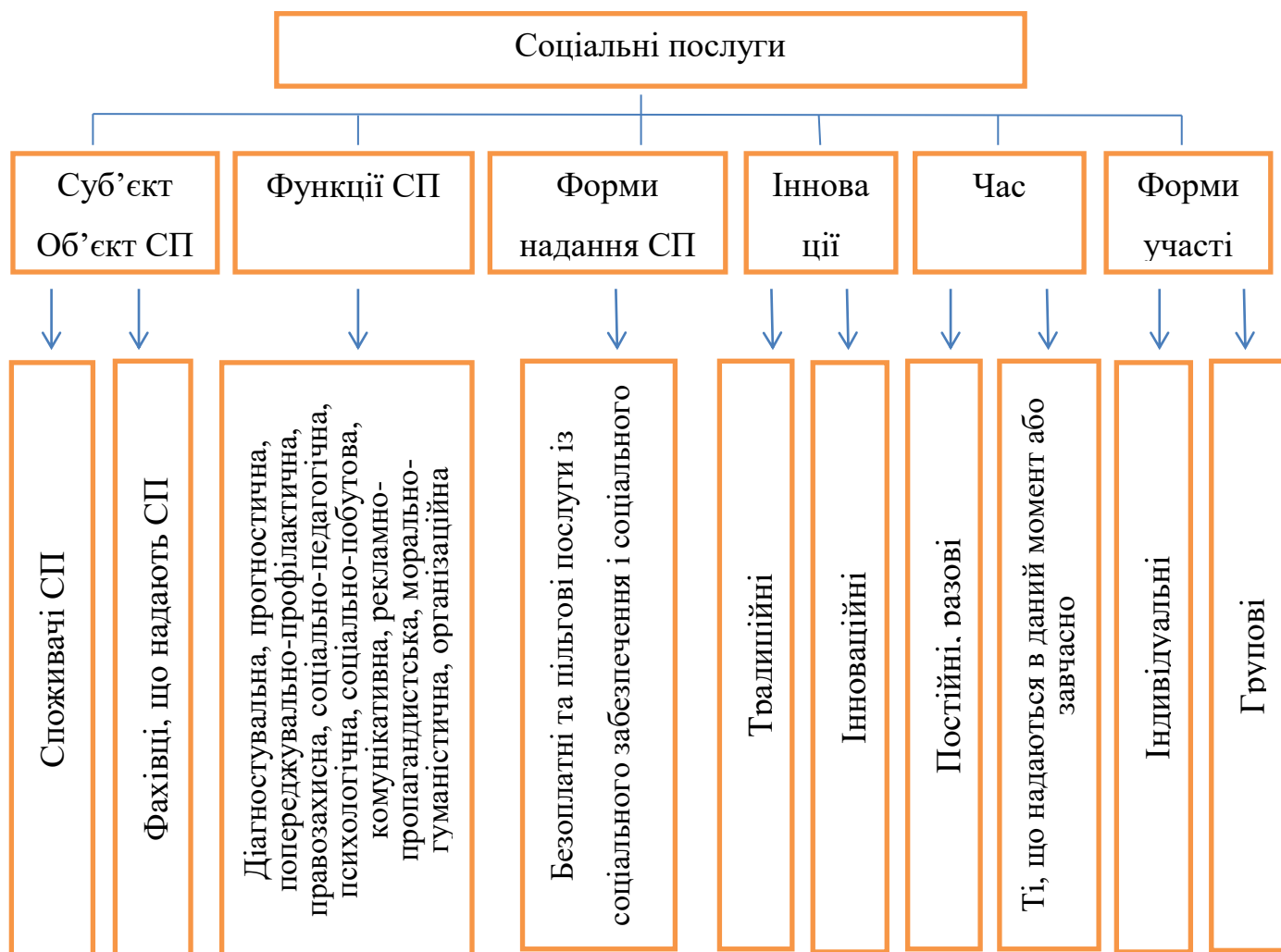


Рис. 1.5. Види соціальних послуг

Соціальні послуги можна групувати залежно від форми їх надання: грошові виплати (різні види пенсій і допомог); безоплатні та пільгові послуги із соціального забезпечення і соціального страхування (Сидорчук, 2014).

Окрім цього, соціальні послуги розподіляють на індивідуальні, які надаються окремому клієнту відповідно до його запитів і потреб, і групові (колективні). Останні можуть надаватися одночасно групі клієнтів, об'єднаних за різними ознаками згідно з їхніми інтересами (послуги з навчання людей літнього віку

комп'ютерної грамотності; організація соціокультурної діяльності з різними групами клієнтів; лікувальна фізкультура; соціальний туризм тощо).

Згідно з критерієм «часовий фактор» соціальні послуги можуть бути постійними (довготривалими) (обслуговування одиноких літніх людей і людей з обмеженими можливостями на дому). Під одноразовою послугою розуміють послугу, яка надається протягом певного часу. Разову послугу можна здійснювати на прохання клієнта (прибирання квартири, покупка ліків, супровід тощо).

За часовим критерієм послуги можна розподіляти на ті, що надаються в конкретний момент для розв'язання соціальних проблем клієнта, і ті, що надаються завчасно для запобігання важкій життєвій ситуації (профілактика поширення різних форм девіантної поведінки).

З точки зору «інновацій» послуги можна класифікувати як інноваційні та традиційні. Традиційні – це ті, які склалися і роками не змінюються, а інноваційні дають змогу впровадити в практику роботи соціальних служб нові види послуг – якісніші, ефективніші.

Таким чином, і в теоретичних дослідженнях, і в практиці управління застосовують різні підходи і критерії класифікації послуг – залежно від завдань, які виникають у тих чи інших ситуаціях. У своєму дослідженні ми спираємось на основний ЗУ «Про соціальні послуги» (ст. 16) (України, З., 2019), який чітко визначає класифікацію різних видів. Спробуємо представити класифікацію соціальних послуг (табл. 1.4).

Проведений розбір змістовного, функціонального, критеріального аналізу соціальних послуг дав змогу встановити, що вони носять суб'єктно-об'єктний характер, мають цільову спрямованість, здійснюються системою за допомогою різних форм, методів, технологій і засобів, а їх результат впливає на якість життя індивіда, групи і характер соціальних відносин у системах «людина–людина», «людина–суспільство».

Таблиця 1.4

**Класифікація соціальних послуг
(згідно з ЗУ «Про соціальні послуги»)**

Критерії	Типи соціальних послуг
За спрямованістю	1) соціальна профілактика; 2) соціальна підтримка; 3) соціальне обслуговування
За типами	1) прості СП, що не передбачають надання постійної або систематичної комплексної допомоги; 2) комплексні СП, що передбачають узгоджені дії фахівців з надання постійної або систематичної комплексної допомоги; 3) комплексні спеціалізовані СП; 4) допоміжні СП у вигляді натуральної допомоги
За місцем надання	1) за місцем проживання / перебування отримувача соціальних послуг (вдома); 2) у приміщенні надавача соціальних послуг: стаціонарно; напівстаціонарно; 3) за місцем перебування отримувача соціальних послуг поза межами місця проживання та приміщення надавача соціальних послуг, зокрема на вулиці
Залежно від строку надання	1) екстрено (кризово); 2) постійно; 3) тимчасово; 4) одноразово
За класифікатором СП (базові СП)	1) догляд удома, денний догляд; 2) підтримане проживання; 3) соціальна адаптація; 4) соціальна інтеграція та реінтеграція; 5) надання притулку;

	6) екстрене (кризове) втручання; 7) консультування; 8) соціальний супровід; 9) представництво інтересів; 10) посередництво; 11) соціальна профілактика; 12) натуральна допомога; 13) фізичний супровід осіб з інвалідністю, які мають порушення опорно-рухового апарату та пересуваються на кріслах колісних, порушення зору; 14) переклад жестовою мовою; 15) догляд та виховання дітей в умовах, наближених до сімейних; 16) супровід під час інклюзивного навчання; 17) інформування; 18) медіація.
--	--

1.2. Психолого-педагогічні та методичні засади підготовки фахівців із соціальної роботи в Україні та за кордоном

Сучасна кризова ситуація викликала гостру необхідність допомоги різним груп населення, серед яких люди літнього віку, діти з неповних і багатодітних сімей, безробітні, люди, що страждають на алкоголізм і наркоманію. Таку допомогу надають фахівці із соціальної роботи (соціальні працівники / соціальні педагоги).

У березні 1991 р. Держкомітет СРСР з народної освіти затвердив спеціальності «Соціальна педагогіка» і «Соціальна робота», в основі яких – надання безкорисливої допомоги людям, альтруїзм. Соціальна робота формується як професійна діяльність з надання допомоги індивідам, групам, громадам для поліпшення

або відновлення їх здатності до соціального функціонування; створення умов, що сприяють досягненню цих цілей у соціумі (Чубук, 2013). Саме в цей період розпочинається підготовка соціальних працівників в умовах університетської освіти (Романовська, 2013, с. 225). Цей процес відбувався майже одночасно зі становленням теорії та практики соціальної роботи в складних трансформаційних умовах українського суспільства, проведення реформ у системі соціального забезпечення, яка була створена ще за радянських часів.

У 1992 році була створена Українська асоціація соціальних педагогів та фахівців із соціальної роботи, яка в 1994 році приєдналася до Міжнародної федерації соціальних працівників, а з 1998 року розпочала проєкт із соціальної освіти в Україні за підтримки ЮНІСЕФ, активної участі Християнського дитячого фонду в Україні за сприяння уряду Швейцарії. Цей період відрізнявся створенням центрів професіоналів в освітніх закладах та підготовці практичних соціальних працівників, соціальних педагогів, тренерів, волонтерів. У 2000 році було презентовано два проєкти «Етичного кодексу соціальних працівників України», які враховували положення й вимоги документа «Етика соціальної роботи: принципи і стандарти», що був ухвалений у 1994 році Міжнародною федерацією соціальних працівників на конференції в Коломбо (Шрі-Ланка).

В 2019 році було затверджено стандарт вищої освіти першого (бакалаврського) рівня вищої освіти, галузі знань 23 Соціальна робота, спеціальності 231 «Соціальна робота» (Стандарт бакалаврський, 2019). Однією з вимог, відображених у Стандарті, є підготовка фахівців, здатних розв'язувати складні спеціалізовані задачі та прикладні проблеми соціальної сфери або в процесі навчання, у тому числі управління соціальними процесами та процесами, що мають місце в індивідуальному розвитку особистості, що передбачає застосування певних теорій та методів соціальної роботи і характеризується комплексністю та

невизначеністю умов, та зорієнтованих на подальшу фахову самоосвіту (Стандарт бакалаврський, 2019).

Фахівець із соціальної роботи, на думку Н. Цимбалюк, є професіоналом універсального характеру, хоча його універсалізм чітко обмежується тими рамками, що визначають особливості життєвих обставин клієнтів соціальної роботи, та можливими варіантами вирішення їх життєвих проблем (Цимбалюк, 2015, с. 178). Зважаючи на те, що соціальна робота належить до типу професій «людина–людина», діяльність фахівця із соціальної роботи повинна ґрунтуватися на засадах гуманізму, людяності, справедливості, чесності, конфіденційності тощо. Для належного виконання своїх професійних завдань фахівцям із соціальної роботи необхідно чітко усвідомлювати вимоги, що висуває до них професія, і співвідносити їх з власними наявними можливостями. Як наслідок, це загострює проблему професійної ідентифікації, яка є необхідною умовою професійного становлення індивіда в професії.

Погоджуємося із І. Савельчук у тому, що об'єктивними передумовами моделювання системи фахової підготовки фахівців із соціальної роботи в Україні на етапі її становлення можна назвати такі:

- поява різноманітних соціальних закладів, центрів соціальних служб сім'ї, дітей та молоді, установ соціального обслуговування, недержавних соціальних служб та громадських організацій, поширення благодійності та волонтерства, що вимагало підготовки кваліфікованих соціальних працівників (Фурман & Підгурська, 2014);

- «легалізація» соціальної роботи завдяки введенню професії «соціальний працівник» до кваліфікаційного довідника посад керівників, спеціалістів і службовців (Поліщук & Янкович, 2009);

- формування нормативно-законодавчої бази соціальної роботи (Закон України «Про соціальну роботу з дітьми та молоддю» (2001 р.), Закон України «Про соціальні послуги»

(2003 р.) та організаційно-економічних заходів її реалізації, що стосується форм соціального забезпечення: система грошової допомоги, пенсійне забезпечення, адресна соціальна допомога, підвищення оплати праці відповідно до підвищення рівня прожиткового мінімуму та мінімальної заробітної плати (Березін та ін., 2013, с. 12);

– поширення кадрового забезпечення недипломованими фахівцями, які пройшли дистанційне навчання або прискорену підготовку (Романовська, 2013, с. 225), що було активно підтримано Міжнародними фондами та урядами інших країн;

– створення Школи соціальної роботи НаУКМА, відкриття у 1999 році спеціальності 8.040202 «Соціальна робота» за освітньо-кваліфікаційним рівнем «магістр» (Полтавець, 2000);

– здійснення неперервної професійної підготовки соціальних працівників на різних освітньо-кваліфікаційних рівнях «допрофесійний – молодший спеціаліст – бакалавр – спеціаліст – магістр» на основі вивчення закордонного досвіду, адаптованого до вітчизняних умов (Савельчук, 2016).

Аналізуючи періоди становлення та розвитку соціальної роботи, І. Савельчук представила періоди професійної підготовки соціальних працівників, що були визначальними для її становлення та розвитку (табл. 1.5).

Спираючись на наукові напрацювання вітчизняних вчених (Слозанська, 2019; Карпенко, 2008; Мельничук, 2011; Лещук, 2009; Поліщук, 2006), приходимо до висновку, що система професійної підготовки майбутніх фахівців із соціальної роботи належить до різновиду педагогічної системи і характеризується такими ознаками: по-перше, вона містить комплекс взаємопов'язаних між собою елементів – методів, технологій, процесів, засобів, необхідних для здійснення цілеспрямованого організованого впливу на формування конкретних професійно-необхідних якостей майбутніх фахівців із соціальної роботи, орієнтованих на професійну діяльність (Безпалько, 2003, с. 6); по-друге, сприяє

досягненню визначеної мети (Башкір, 2016) та забезпечує реалізацію нормативних, ціннісно-сміслових, процесуально-результативних і технологічних функцій (Дубасенюк, 2014) у процесі підготовки майбутніх фахівців.

Таблиця 1.5

Періоди професійної підготовки соціальних працівників (за І. Савельчук (Савельчук, 2016))

Період	Характеристка
I період (1991–2000 рр.)	Відкриття нової для України спеціальності «соціальна робота» за напрямом «соціологія»; формування пропедевтичної моделі підготовки соціальних працівників
II період (2001–2010 рр.)	Становлення спеціальності «соціальна робота» за напрямом «соціальне забезпечення», орієнтація підготовки соціальних працівників на європейську освітню систему зі збереженням структури вітчизняної системи професійної освіти «молодший спеціаліст – бакалавр – спеціаліст – магістр»; формування інтегративної моделі підготовки соціальних працівників
III період (2011 р. – по теперішній час)	Остаточне становлення спеціальності «Соціальна робота» за напрямом «Соціальна робота»; оновлення підготовки соціальних працівників відповідно до методологічних досліджень, проблематики соціальної роботи; формування інноваційної моделі підготовки соціальних працівників

У створенні та вдосконаленні системи професійної підготовки соціальних працівників використовують багатий зарубіжний досвід підготовки фахівців соціальної сфери та досвід соціальної роботи, що склався протягом десятиліть у вищій освіті України, що дасть змогу глибше осмислити саму специфіку соціальної роботи,

запобігти помилкам при підготовці соціальних працівників у нашій країні, упровадити в навчання основні концепції, що пройшли випробування часом.

Розвиток і реформування соціальної сфери в Україні базується на відповідності напрямів і технологій соціальної роботи сучасним змінам, що реалізуються завдяки професійній діяльності соціальних працівників. На жаль, зміни, що відбуваються в політичній, економічній, соціальній сферах, лише потребують оптимізації підготовки соціальних працівників для розв'язання багатьох соціальних проблем. Підготовка соціальних працівників сьогодні переживає складний період свого розвитку, потребуючи оновлення і корегування з урахуванням вимог суспільства.

Підтримуємо І. Савельчук у тому, що становлення підготовки соціальних працівників відбувається майже одночасно зі становленням теорії та практики соціальної роботи в умовах трансформації суспільства, проведення реформаційних заходів у системі соціального забезпечення, що була створена ще за радянських часів (Савельчук, 2016). Створена на сьогодні освітня модель підготовки соціальних працівників в Україні враховує як світові тенденції розвитку освіти, взаємопов'язані з глобалізацією та інтеграцією у єдиний освітній простір, так і стрімкий розвиток інноваційних технологій в освіті та соціальній роботі. Водночас, як зазначає І. Савельчук, означена «підготовка переживає складний етап свого розвитку та потребує оновлення і корегування стратегічних і тактичних завдань з урахуванням сучасних та перспективних вимог суспільства» (Савельчук, 2016, с. 120).

Сучасна система професійної підготовки фахівців із соціальної роботи в Україні знаходиться на етапі свого розвитку. Вагомими факторами, які вплинули на неї, можна вважати, по-перше, «легалізацію» соціальної роботи завдяки введенню до кваліфікаційного довідника посад керівників, спеціалістів і службовців професії «соціальний працівник» (Поліщук & Янкович, 2009); по-друге, розширення мережі різнопрофільних соціальних

закладів, соціальних установ соціального обслуговування, центрів соціальних служб сім'ї, дітей та молоді, появу недержавних соціальних служб, що потребують кваліфікованих соціальних працівників (Фурман & Підгурська, 2014); по-третє, формування нормативно-законодавчої бази соціальної роботи (Закони України «Про соціальну роботу», «Про соціальну роботу з дітьми та молоддю», «Про соціальні послуги», «Про загальні засади державної молодіжної політики в Україні» тощо); по-четверте, розповсюдження закордонного досвіду соціальної роботи; по-п'яте, розробку моделей підготовки соціальних працівників на різних освітньо-кваліфікаційних рівнях «молодший спеціаліст – бакалавр – спеціаліст – магістр» на основі вивчення закордонного досвіду, який адаптовано до вітчизняних умов.

Професійна підготовка фахівців із соціальної роботи передбачає комплекс взаємопов'язаних між собою компонентів (табл. 1.6).

Таблиця 1.6

Компоненти професійної підготовки фахівців із соціальної роботи (на основі джерел (Зверева, 2013, с. 235; Поліщук, 2006))

Компоненти професійної підготовки	Змістове наповнення
Змістовий	Відображає зміст професійної підготовки фахівців із соціальної роботи; зумовлений цінностями, загальною метою і завданнями професійної підготовки в умовах неперервної освіти, рівнем розвитку теорії і практики соціальної роботи, вимогами споживачів соціальних послуг
Діяльнісний	Забезпечує підготовку майбутніх фахівців із соціальної роботи до виконання професійної діяльності в професійно орієнтованому середовищі; оптимальне поєднання теоретичного й практичного навчання; залучення студентів до

	розв'язання практико-орієнтованих проблем; визначення суб'єктної позиції всіх учасників освітнього процесу
Функціональний	Зумовлений необхідністю підготовки майбутніх фахівців із соціальної роботи до компетентного виконання професійних цілей, завдань, функцій і ролей
Технологічний	Зосереджений на виборі оптимальних технологій допрофесійної, професійної і післядипломної освіти через вибір змісту, форм, методів, технологій підготовки, моделей навчання
Організаційно-управлінський	Визначений державним стандартом професійної підготовки фахівців із соціальної роботи різних рівнів вищої освіти (бакалаврського, магістерського); розробкою нормативних документів, що визначають основу стандартів (ОПП, навчальні плани, програми, підручники, посібники), та інших документів, які забезпечують регламентування і стандартизацію процесу професійної підготовки (положення про атестацію, акредитацію і ліцензування закладів освіти; про підвищення кваліфікації і перепідготовку педагогічних кадрів тощо)
Нормативно-правовий	Базується на нормативно-законодавчій основі й передбачає створення й забезпечення правового поля для діяльності освітніх закладів різних рівнів акредитації і форм власності та їх підрозділів, які здійснюють підготовку фахівців із соціальної роботи
Професійно-особистісний	Зумовлений тим, що суб'єктам професійної діяльності мають бути властиві професійно-особистісні якості, адекватні загальноприйнятим у суспільстві професійним цінностям

Моніторингово-корекційний	Виявляється у моніторингу досягнутих результатів, порівнянні їх для функціонування системи професійної підготовки та її структурних компонентів і в разі потреби її корегування; аналізі якості освіти, основними показниками якої є відповідність рівня професійної підготовки фахівців із соціальної роботи вимогам державного стандарту та споживачів соціальних послуг
---------------------------	--

У змістовому компоненті системи професійної підготовки майбутніх фахівців із соціальної роботи важливим є дотримання принципів, які забезпечують його ефективність. Основними з них є такі: гнучкості та варіативності освітніх програм; поєднання теоретичних і практичних знань; принцип реалізації міжпредметних зв'язків, послідовності й наступності у викладі навчального матеріалу; орієнтація на майбутню практичну діяльність та врахування мінливих вимог ринку праці; індивідуалізації та спеціалізації, що можна досягти завдяки поєднанню нормативних і вибіркових дисциплін тощо.

Аналізуючи теорію соціальної роботи в Україні, В. Поліщук, О. Янкович наголошують на переважанні трьох основних напрямів діяльності фахівців: фасилітативному (посередництво у кризових ситуаціях), виховному (соціальне навчання) та адвокативному (захист прав і представництво) (Поліщук & Янкович, 2009).

Відповідно, зміст професійної підготовки майбутніх фахівців із соціальної роботи орієнтовано на: підвищення фахової компетентності соціальних працівників; аналіз, оцінювання та розвиток соціальної політики в Україні; забезпечення технологіями ефективної професійної соціальної діяльності; оволодіння інноваційними практичними формами, методами, засобами соціальної роботи (Поліщук & Янкович, 2009). Як наслідок, ЗВО здійснюють підготовку фахівців із соціальної роботи до здійснення

професійної діяльності на макро (соціально-політичний), мезо (робота в територіальній громаді) та мікрорівні (робота з клієнтом) (Лукашевич & Мигович, 1997).

Для підготовки конкурентоспроможних фахівців із соціальної роботи, здатних ефективно вирішувати складні професійні завдання в практичному полі, застосовуючи інноваційні, форми, методи, прийоми, результати наукових досліджень, самостійно приймати рішення, нести за це відповідальність, налагоджувати взаємодію з клієнтами, трудовим колективом та іншими суб'єктами надання соціальних послуг, вагомим елементом професійної підготовки є її практична складова. Кожен із різноманітних видів практики (ознайомлювальна, волонтерська, виробнича, професійно-орієнтована тощо) передбачає формування і розвиток комплексу практичних умінь і навичок. Вони є логічним продовженням знань, отриманих під час вивчення навчальних дисциплін циклу професійної та практичної підготовки.

Кожен ЗВО самостійно визначає перелік видів практик для кожного освітнього рівня. Форми, тривалість та вимоги до проходження практик регулюються навчальним планом, графіком навчального процесу та розробленими програмами.

Науковці (Карпенко, 2008; Клос, 2013; Ларіонова, 2013; Поліщук, 2006; Савіцька, 2015) зазначають, що сьогодні в Україні реалізується концепція неперервної практичної підготовки майбутніх соціальних працівників, згідно з якою визначено безперервні та послідовні етапи практики на кожному з рівнів професійної підготовки. Це дає змогу забезпечити неперервність, наступність, послідовність та глибше закріплення теоретичного матеріалу. Кожна з видів практик мають важливе значення для професійного становлення майбутніх соціальних працівників. Саме виробнича / кваліфікаційна практика для студентів освітнього рівня «бакалавр» є найбільш вагомою, оскільки під час її проходження вони можуть спробувати працювати в ролі

«практика-фахівця із соціальної роботи», виконуючи різноманітний набір функцій.

Погоджуємося із Г. Слозанською в тому, що «практична підготовка, організована за принципом практики, заснованої на доказах (Evidence-based practice) дає змогу пов'язати теоретичні знання з практичними ситуаціями, апробувати їх у роботі з реальними клієнтами, в процесі здійснення різних видів професійної діяльності на рівні ТГ» (Слозанська, 2019, с. 304).

Ще однією важливою складовою професійної підготовки майбутніх фахівців із соціальної роботи є науково-дослідна та виховна роботи. Залучення студентів до науково-дослідної діяльності сприяє підвищенню якості їхньої підготовки; розвитку здатності творчо використовувати інноваційні форми, методи і прийоми в практичній діяльності; самостійно вирішувати конкретні наукові завдання; реалізовувати на практиці креативні ідеї.

Науково-дослідна діяльність майбутніх фахівців із соціальної роботи у ЗВО реалізується за трьома напрямками. Йдеться про наукові дослідження за конкретною науковою проблемою (підготовку рефератів, ІНДЗ, курсових, бакалаврських та магістерських робіт, проєктів, програм тощо) під керівництвом викладачів. Окрім цього, під час вивчення навчальних дисциплін відбувається навчання елементам науково-дослідної діяльності та методики проведення наукових досліджень. Ефективною є науково-дослідна діяльність у позааудиторний час, що передбачає виступи на семінарах, участь у наукових гуртках, конференціях, публікації наукових статей і доповідей, реалізація авторських програм, проєктів тощо (Беляєв & Стеценко, 2010; Булашенко, 2012).

Самостійна робота студента – це планована навчальна та наукова робота, що виконується за завданням викладача під його методичним та науковим керівництвом. Вона завжди розглядалася як невід'ємна складова освітнього процесу у ЗВО. Самостійна

робота студента може бути як аудиторною, тобто виконуваною під час аудиторних занять за розкладом, так і позааудиторною та передбачати:

- 1) підготовку до аудиторних занять та виконання відповідних завдань;
- 2) виконання самостійних завдань на семінарах та практичних заняттях;
- 3) роботу над окремими темами навчальних дисциплін;
- 4) виконання контрольних та курсових робіт;
- 5) проходження практик та виконання передбачених ними завдань;
- 6) підготовку до підсумкової атестації та виконання кваліфікаційної бакалаврської / магістерської роботи;
- 7) участь у науковій та науково-методичній роботі, у наукових, науково-практичних конференціях та семінарах.

Мета самостійної роботи – навчити студентів навчатися та цим сприяти вирішенню проблеми підвищення якості освіти, розвитку творчих здібностей студентів. Вона повинна бути максимально індивідуалізована і мати систематичний, безперервний і ускладнювальний характер. Цікавою формою самостійної роботи є неформальна освіта, яка відрізняється добровільністю, інноваційністю, варіативністю. Залучаючись до програм неформальної освіти, студенти отримують можливість освоїти необхідні компетенції, збагатити свій внутрішній ресурс.

За підсумками Лісабонського саміту в 2000 році було прийнято Меморандум безперервної освіти Європейського союзу, згідно з яким «безперервну освіту – це вчення довжиною у життя» визначили як «всебічну навчальну діяльність, що здійснюється на постійній основі з метою покращення знань, навичок та професійної компетенції». Ба більше, в Меморандумі зазначено, що «освіта шириною в життя» передбачає такі види освітньої діяльності як формальна, неформальна та інформальна освіта (European Communities, 2000). Ці поняття опрацьовані у

Міжнародній стандартній класифікації освіти, ухваленій на генеральній конференції ЮНЕСКО у 2011 році, а саме:

– формальна освіта – інституціоналізована, цілеспрямована освіта, спланована за участю державних організацій та визнаних державою приватних організацій, що представляє освітню систему формальної освіти країни;

– неформальна освіта – освіта, яка інституціоналізована, цілеспрямована, спланована особою або організацією, що забезпечує надання освітніх послуг, є доповненням або альтернативою формальній освіті;

– інформальна освіта – «форми навчання, які є цілеспрямованими чи ретельно спланованими, але не є інституціоналізованими. Відповідно, вона менш організована і менш структурована, ніж формальна або неформальна. Інформальне навчання може бути представлене навчальною діяльністю у сім'ї, на робочому місці, за місцем проживання та в повсякденному житті, і спрямованість його визначається самостійно, сім'єю чи соціумом» (ISCED, 2011).

Неформальну та інформальну освіту студенти, майбутні фахівці із соціальної роботи мають змогу активно реалізовувати, відвідуючи майстер-класи, тематичні тренінги, семінари, проходячи онлайн-курси, розміщені на освітніх платформах (Khan Academy, edX, Educational Era, Coursera, Prometheus, 7W, bokmål). Це допомагає самостійно сформувати набір компетентностей, необхідних для майбутньої професійної діяльності, глибше зрозуміти специфіку соціальної роботи, особливості надання соціальних послуг тим, хто цього потребує на рівні ТГ.

Сьогодні близько 70 закладів вищої освіти України здійснюють підготовку соціальних працівників (Довідник ВНЗ, 2022). Розвивається система підготовки фахівців, розроблено стандарт вищої освіти за спеціальністю 231 «Соціальна робота» для першого (бакалаврського) рівня вищої освіти (Стандарт бакалаврський, 2019), стандарт вищої освіти за спеціальністю 231

«Соціальна робота» для другого (магістерського) рівня вищої освіти (Стандарт магістерський, 2019).

Аналіз освітньо-професійних програм підготовки першого (бакалаврського) і другого (магістерського) рівнів вищої освіти галузі знань «Соціальна робота» спеціальності 231 «Соціальна робота» ЗВО (національний університет «Києво-Могилянська академія»; Національний технічний університет України «Київський політехнічний інститут імені Ігоря Сікорського»; Херсонський державний університет; Одеський національний політехнічний університет; Ізмаїльський державний гуманітарний університет; Тернопільський національний економічний університет; Державний заклад «Луганський національний університет імені Тараса Шевченка»; Харківський національний медичний університет; університет імені Альфреда Нобеля; Таврійський національний університет імені В. І. Вернадського; Національний університет біоресурсів і природокористування України; Національний авіаційний університет; Полтавський національний педагогічний університет імені В. Г. Короленка; Сумський державний педагогічний університет імені А. С. Макаренка) свідчить про відсутність системного підходу до формування компетентностей, які передбачають готовність до надання соціальних послуг.

На жаль, освітні програми лише деяких ЗВО відображають компонент «соціальні послуги». До прикладу, в ОП «Соціальна робота» першого рівня національного університету біоресурсів і природокористування України серед обов'язкових компонентів є дисципліна «Основи надання соціальних послуг» (6 кр.). На бакалаврському рівні серед освітніх компонентів, що опосередковано розкривають особливості роботи в системі соціальних послуг, є «Система соціального захисту і забезпечення в Україні та світі»; «Соціальна робота з різними групами клієнтів»; «Соціальна робота в громаді». На магістерському рівні серед дисциплін, що є дотичними до характеристики соціальних послуг,

є: «Моніторинг та оцінювання соціальних програм і проєктів»; «Методи і моделі соціальної роботи в громаді»; «Соціальна робота у громаді»; «Соціальний проєкт Тьюнінг: гармонізація освітніх послуг».

Підготовка соціальних працівників у ЗВО, на нашу думку, має мати, по-перше, академічний характер, по-друге, вона має бути практико-орієнтована, що дасть змогу максимально наблизитися до умов майбутньої професійної діяльності, по-третє, вона має враховувати як загальнодержавний, так і регіональний контексти.

Отже, можна зробити висновок, що метою підготовки фахівців із соціальної роботи в Україні є *формування високоосвіченої, високогуманної, всебічно розвинутої особистості, що володіє високою культурою і відповідає кваліфікаційній характеристиці професії*. Підготовка здійснюється на трьох рівнях, включаючи довузівську підготовку, підготовку в середніх спеціальних навчальних закладах, в університетах та інших ЗВО, орієнтованих на академічну підготовку фахівців із соціальної роботи.

До національних особливостей професійної підготовки фахівців із соціальної роботи можна віднести: вік абітурієнтів; терміни навчання; форми вступних випробувань; наявність освітніх стандартів; співвідношення теоретичних і практичних дисциплін в освітніх програмах; форми, методи, технології навчання; відмінності в системах освіти різних країн світу.

Сьогодні в різних країнах склалися різні системи підготовки фахівців соціального профілю (Р. Барон, М. Доел, Д. Крамер. Дж. Колінс, К. Отте та ін.). Існує велике різноманіття освітніх закладів, що здійснюють підготовку соціальних працівників і соціальних педагогів. Освіта в галузі соціальної роботи в різних країнах Європи може бути частиною професійно-технічної освіти, частиною вищої освіти, окремою та інтегрованою частиною університетської освіти. Хоча практично для всіх європейських країн характерний процес академізації освіти, більшість соціальних

працівників і соціальних педагогів проходять позауніверситетську підготовку, здебільшого в професійних училищах (Пришляк, 2008).

У 1991 р. Рада Європи прийняла «Рекомендацію з підготовки соціальних працівників у світлі прав людини», яка була звернена до урядів країн (учасниць ЄС) і проголосила таке:

1) підтримати освітні заклади у впровадженні пропозицій про права людини на всіх рівнях підготовки соціальних працівників;

2) привернути увагу освітніх закладів до планування змісту курсів із огляду на таке: розуміння ролі соціальних працівників у мінливому світі; постачання доступної літератури з прав людини; вивчення окремих випадків порушення прав людини; звернення уваги викладачів на необхідність проведення зі студентами дослідницької роботи з інтерпретації і розвитку теми прав людини стосовно їхньої майбутньої роботи; звернення уваги на те, що Кодекс професійної етики бере до уваги охорону прав і свобод людини (Coordinated, 1995, p. 28).

Актуальним для нашого дослідження є виокремлення трьох великих груп країн у контексті підготовки соціальних працівників (Coordinated, 1995, p. 17) (табл. 1.7).

Таблиця 1.7

Європейські країни, в яких здійснюють підготовку соціальних працівників

Країни	Особливості підготовки фахівців соціальної сфери
І група	
Австрія	Навчання відбувається у восьми школах соціальної роботи. Існують три літні програми.
Бельгія	Соціальні працівники навчаються в 23 професійних коледжах.
Німеччина	Підготовку здійснюють на базі 82 шкіл соціальної педагогіки та соціальної роботи, серед яких державні та приватні освітні заклади.
Нідерланди	Підготовка соціальних працівників інтегрована в чотирьох великих вищих школах.

Франція	Підготовка ведеться в професійних школах і регіональних інститутах за трирічною програмою.
II група	
Чехія	Підготовку здійснюють на двох рівнях.
Угорщина	Підготовка відбувається на трьох рівнях.
Польща	Підготовка представлена школами соціальної роботи (термін навчання – 2,5 роки), факультетами коледжів, п'ятьма університетами (термін навчання – 5 років).
Болгарія	Початкова підготовка соціальних педагогів та соціальних працівників, що реорганізована в 70-х роках, проводиться в приватних та державних університетах і в двох медичних школах.
Греція	Підготовка соціальних працівників відбувається протягом 3,5 років як частина технологічної освіти.
Норвегія	Підготовку здійснюють у коледжах та університеті в Грендайме.
Данія	Підготовка відбувається в незалежних школах соціальної роботи та за експериментальною програмою, спільно зі школою соціальної роботи в Копенгагені і університетом в Альбергом, що випускає магістрів.
III група	
Італія, Словенія, Іспанія	Є професійні школи, в яких можна отримати ступінь бакалавра.
Естонія, Ісландія, Швеція	Підготовку здійснюють на факультетах соціальної роботи в університетах. Для отримання ступеня бакалавра необхідна підготовка в середньому протягом 3-4 років
Англія	Для отримання ступеня бакалавра необхідна підготовка 2 роки.
Фінляндія	Навчання відбувається протягом 5 років.

Тип підготовки першої групи – позауніверситетський. До другої групи належать країни Східної Європи, в яких розвинений змішаний тип підготовки на різних рівнях (перший рівень представлений середніми (вторинними) школами, які готують фахівців для сфери соціальних послуг; другий рівень – коледжі з чотирирічним навчанням; третій, вищий рівень, представлений факультетами соціальної політики, соціології, соціальної роботи університетів), як університетський, так і позауніверситетський. У країнах третьої групи підготовка ведеться переважно в університетах, однак ця група не є однорідною. Виділяють три моделі підготовки, що передбачають навчання протягом 2-х, 3-4-х і 5-ти років.

Освітні програми підготовки соціальних працівників і педагогів зазвичай містять теоретичні і професійні знання, практичні та дослідницькі вміння. У Фінляндії, Швеції та Ісландії найбільша увага в процесі професійної підготовки зосереджена на формуванні і розвитку дослідницьких умінь соціальних працівників. Розподіл на загальні та спеціальні дисципліни, теорію і практику в освітньо-професійних програмах підготовки в кожній країні свій. Так, теоретичні знання майбутні соціальні працівники отримують при вивченні дисциплін «психологія», «медичина», «соціологія», «соціальна політика», «історія соціальної роботи», «методи соціальної роботи», «цивільне право» тощо. Додатковими дисциплінами вважають «статистику», «іноземні мови», «музику», «спорт», «мистецтво», «домоведення», «філософію».

Щодо співвідношення загальної і спеціальної підготовки, то в низці країн спочатку студенти протягом 2–3 семестрів отримують базові знання, і лише потім – спеціальні. Особлива роль відводиться практичній підготовці. Наприклад, у Фінляндії, Данії практиці відводять від 20%, в Англії, Франції, Ірландії – до 50% навчального часу. Поширеною є пропорція – 70% теорії і 30% практики.

В *Австрії* підготовка соціальних працівників і педагогів передбачає вивчення теоретичних предметів, навчання у формі

проектів і практику. Теоретична підготовка містить вивчення предметів двох блоків – гуманітарного та соціальних наук: психологія, педагогіка, соціальна медицина, право, соціологія, економічна і соціальна політика, соціальна філософія. Другий блок зацентрований на спеціальних предметах: теорії соціальної роботи, методах соціальної роботи, адмініструванні, методах дослідження, прикладному дослідженні, динаміці розвитку груп, мистецтві, ремеслах тощо. Кожен семестр студенти в групах по 6–11 осіб працюють над творчим проектом. Навчальний план передбачає 4 місяці практики, один з яких повинен бути проведений в установі соціального захисту дітей та молоді; другий місяць присвячений роботі з дорослим населенням. Останні два місяці практики проводяться в установах за вибором студентів (Brauns & Kramer, 1986, p. 55).

У Німеччині функціонує ієрархічно упорядкована, диференційована структура професійної підготовки соціальних педагогів за чотирма освітньо-професійними рівнями: допрофесійна підготовка, рівень професійних училищ, рівень середньої спеціальної освіти, рівень вищої освіти (Романовська, 2013).

Найбільш поширеними типами ЗВО є університети і вищі спеціальні школи. Університети традиційно мають пріоритет у дослідженнях і присвоєннях учених звань професора та хабілітованого доктора наук з правом викладання у вищій школі. Вищі спеціальні школи мають економічну, сільськогосподарську, соціально-педагогічну спрямованість, а також більш вузьку спеціалізацію порівняно з університетами, прикладний характер і короткий термін навчання (3-4 роки). Інтегровані вищі школи об'єднали в собі всі типи ЗВО і освітні ступені, забезпечуючи наступність і можливість продовження освіти аж до отримання наукового ступеня. Більшість соціальних педагогів та соціальних працівників Німеччини здобувають освіту у вищих спеціальних школах.

Однією з провідних вищих шкіл Німеччини в галузі соціальної роботи є школа імені А. Саломон. Характерними особливостями навчання в цій школі є: міждисциплінарне базове навчання; проектне навчання; практика як складова частина навчання. Для успішного проходження практики обов'язковою є наявність супервізії. Супервізором може бути керівник практики або підготовлений незалежний фахівець. Супервізія опосередковано впливає на соціальні послуги: може оптимізувати їх через рефлексію практичної діяльності та підвищення професійної кваліфікації (Schwendtke, 1995). Обов'язковою вимогою для вступу є наявність практичного досвіду (або ж виховання власних дітей, альтернативна служба тощо).

Підготовка соціальних педагогів та соціальних працівників має практико-орієнтований характер. Як правило, проводять вступну, основну, спеціалізовану види практики. У вищих спеціальних школах є «рік професійного визнання» або «професійна практика», що дає можливість отримати державне визнання. Під час проходження професійної практики відбувається перевірка знань і вмінь студентів, а також студенти мають можливість обрати спеціалізацію. Як правило, після завершення практики «професійного визнання» випускник залишається працювати на цьому ж місці – за умови наявності вакансії та власного бажання.

У школі А. Саломон навчання передбачає розподіл на базову фазу, яка триває 3 семестри, і основну – 4 семестри. Після навчання відбувається рік професійного визнання. Базове навчання націлене на отримання комплексу основ соціальних і соціально-педагогічних знань. Основний курс охоплює як загальні для всіх студентів предмети, так і спеціалізацію. Проект є однією з основних частин навчання, метою якого є поглиблене знайомство в теоретичному і практичному плані з одним із напрямів соціальної роботи. Під час проекту студент виконує дипломну роботу (Schwendtke, 1995, s. 345).

Разом із обов'язковими предметами і проектним навчанням студентам пропонується широкий вибір факультативів, серед яких багато курсів інтеркультурної та інтернаціональної спрямованості, зокрема, «Соціальні проблеми, соціальна політика, соціальна робота в країнах ЄС (Vorlesungsverzeichnis Sommersemester, 1995, s. 101); «Інтеркультурний досвід у соціальній роботі / соціальній педагогіці» (для студентів, які проходять практику за кордоном); «Перспективи європейської соціальної політики (Vorlesungsverzeichnis. Wintersemester, 1995, s. 96). Завдяки таким предметам студенти мають можливість аналізувати досвід роботи в інших країнах, що дає змогу краще зрозуміти сутність і особливості соціальної роботи в своїй країні. Крім того, студенти вищої школи ім. А. Саломон мають можливість вибирати предмети, курси семінари, спеціалізації та проєкти, брати участь в органах управління школою.

У школі ім. А. Саломон є кілька тьюторіїв, самостійних груп студентів старших курсів, які працюють над певною проблемою. Тьюторій «перший семестр» допомагає абітурієнтам та студентам першого семестру ввійти в ритм життя школи. Тьюторій «хто кому заважає» об'єднує студентів, які допомагають людям з різними фізичними та психічними відхиленнями вирішувати їхні проблеми. У комп'ютерному центрі досвідчені тьютори навчають студентів роботі з комп'ютером, зокрема і сліпих студентів за спеціальними програмами (Пришляк, 2008).

Серед форм навчання важливе значення мають колоквиуми, тренінги, курси консультацій, що передбачають підготовку до захисту докторської дисертації, а також екскурсії та навчальні поїздки. Екскурсії мають на меті вивчення роботи різних соціальних установ, збагачення знань і досвіду студентів, що важливо під час базового навчання, де відсоток практики ще незначний (Tschoepe-Scheffler, 1996, s. 142).

Л. Романовська наголошує, що вища соціальна освіта Німеччини має свою специфіку. Це полягає, по-перше, в практичній

спрямованості навчання (наявність різних видів практик та проєктного навчання); по-друге, в інтеграції, що поєднує підготовку соціальних педагогів і соціальних працівників (створення інтегративних форм навчання, дисциплін, курсів); по-третє, в розподілі базового й основного навчання; по-четверте, в розмежуванні у підготовці фахівців для наукової та практичної сфер (підготовку дипломованих спеціалістів з правом викладання у ЗВО і проведення наукових досліджень здійснюють в університетах; практичних працівників – у вищих спеціальних школах) (Романовська, 2013).

Особливий інтерес для нашого дослідження представляє досвід підготовки фахівців соціальної сфери Великобританії і США. Звернення саме до американського та британського досвіду теоретичної і практичної підготовки фахівців соціальної сфери для роботи в освітніх закладах, аналіз змісту їх професійної підготовки пояснюється тим, що в цих країнах накопичено потужний досвід за майже 100 років існування соціальної роботи. Високий рівень професіоналізму, досягнутий цими країнами у вирішенні соціально-освітніх проблем молоді, визнається в усьому світі. Сьогодні використовують саме американські та англійські моделі підготовки фахівців соціальної сфери як найбільш універсальні, що відповідають очікуванням суспільства і можливостям професії (Горішна, 2004; Кубіцький, 2015; Рябова, 2016).

Порівнюючи зміст професійної підготовки соціальних працівників для освітніх закладів у Великій Британії та США, вчені дійшли висновку, що в її основі лежить міждисциплінарний системний підхід з урахуванням расового, етнічного, гендерного різноманіття. Програми розробляються з огляду на екстрадисциплінарну інтеграцію, поглиблену спеціальну підготовку відповідно до спеціалізації та конкретних професійних завдань. Вдалим є поєднання теоретичної підготовки з практичною діяльністю; орієнтація на соціальне замовлення і потреби ринку праці у формуванні кадрових ресурсів. Різниця полягає в тому, що

основним принципом в підготовці соціальних працівників у Великобританії є спрямованість змісту на попередження неблагополуччя, превентивної допомоги. В США акцент робиться на терапевтичному аспекті, коли відбувається «лікування» вже наявної проблеми (Кубіцький, 2015; Рябова, 2016).

У *Великобританії* структура підготовки фахівців соціальної роботи являє собою багатоступеневу систему, у якій перші чотири ступені – недипломовані соціальні працівники, які безпосередньо забезпечують обслуговування клієнтів у різних соціальних закладах. П'ятий–шостий ступені – це дипломовані фахівці з соціальної роботи, які пройшли відповідну підготовку в університетах чи коледжах.

Підготовка дипломованих фахівців соціальної сфери визначається Центральною радою з питань навчання і підготовки у соціальній роботі, завдяки якій вдалося впорядкувати освітні стандарти, розподіл державних замовлень та грантів на науково-дослідну діяльність у галузі соціальної роботи, видачу ліцензій на створення факультетів соціальної роботи, централізувати видачу дипломів про присудження кваліфікації випускникам (Козубовський, 2004).

У 1971 р. в Англії була заснована Центральна рада навчання і підготовки соціальних працівників, яка стала найважливішим координаційним центром, що створив у країні структурну організацію з підготовки соціальних працівників, розробив єдині правила і вимоги для дипломованих соціальних працівників. DipSW є загальнонаціональним документом, що підтверджує професійну кваліфікацію соціальних працівників всіх установ і організацій (місцеві агенції соціального захисту, служби патронажу, охорони здоров'я, заклади освіти та юстиції – як державного, так і приватного сектора) (Кубіцький, 2015; Шпенік, 2016). Центральна рада розробила стандартні вимоги, якими керуються в організації освітнього процесу в усіх закладах освіти, що готують соціальних працівників. Однак ці правила не формують строгу визначену

модель навчання – вони акцентують на критеріях акредитації студентів, заразом заохочуючи гнучкий підхід до організації освітнього процесу та різноманітність форм і методів навчання (Asher & Renfrew, 1981).

В Англії однією з проблем підготовки соціальних працівників є нетривалість курсів. За короткий термін, 1–2 роки, студенти зобов'язані пройти курс теоретичної підготовки та практику в установі соціальної роботи, потім отримати сертифікат, що засвідчує їх професійну відповідність.

Позитивним у системі підготовки соціальних працівників у Великобританії вважаємо професійну практичну підготовку, ефективність якої забезпечує чітка координація діяльності університетів і соціальних закладів, інтеграцію теорії та практики, різноманітність моделей практичної підготовки, методичні розробки. Професійна підготовка орієнтована на особистісно-професійний розвиток фахівця, який повинен мати комплекс знань, умінь і навичок у поєднанні з відповідними особистісними якостями, здатністю до нестандартного розв'язання проблем клієнта (Козубовський, 2004).

Кожен студент повинен пройти 2–3 практики під наглядом досвідченого соціального працівника. Принаймні одна з практик повинна бути проведена в установі майбутнього працевлаштування, де студенту доведеться працювати після закінчення навчання. Оскільки соціальні працівники, які спостерігають за практикою, супервізори, зазвичай не отримують за цю роботу додаткової плати, тому складно знайти досвідченого соціального працівника, який погодився б спостерігати за практикою студентів. В англійських школах соціальної роботи існує ще один спосіб спостереження за студентською практикою. У різних агентствах із соціальної роботи є спеціальні відділи з навчання практичній роботі, які й спостерігають за студентською практикою. Зазвичай такий відділ може працювати з шістьма студентами одночасно. Високі вимоги, що пред'являють

до студентів під час проходження практики, відображають побажання організацій-роботодавців.

Теоретична частина навчання зосереджує увагу на знаннях у галузі соціальних наук і матеріалах практичної соціальної роботи. Важливим моментом в історії підготовки соціальних працівників в Англії стало створення у 1973 році вченими А. Пінкус і А. Мініханом (A. Pincus & A. Minahan) освітньої програми, що об'єднала різні методи соціальної роботи (методи групової, індивідуальної і общинної роботи) в цілісну структуру. Уніфікована програма містила спеціальні предмети: сімейна терапія, поведінкові методи, індивідуальна робота тощо (Minahan & Pincus, 1977).

У 70-ті рр. основним методом у роботі зі студентами був «метод індивідуальної роботи». У 80-ті роки він був замінений на «метод роботи з громадою». Окрім цього, значну увагу приділяли підготовці студентів до роботи з конкретними групами клієнтів, з вирішенням їхніх проблем, які доведеться розв'язувати безпосередньо після закінчення ЗВО: роботі з важкими дітьми, з їхніми сім'ями, з людьми, які мають психічні відхилення, з людьми літнього віку, з правопорушниками та іншими.

Більшість ЗВО Великобританії не здійснює підготовку фахівців із соціальної роботи широкого профілю. Обов'язковими є такі дисципліни: загальна, вікова та соціальна психологія, соціологія, фізіологія, соціальна політика, соціальні структури, управління, право, соціальне законодавство, теорія та практика соціальної роботи, філософія соціальної роботи, етика, інформатика тощо. Обираючи спецкурси, студенти мають можливість обрати спеціалізацію відповідно до майбутньої професійної діяльності: з дітьми і підлітками; з правопорушниками й ув'язненими; з хворими (у системі охорони здоров'я); з людьми з обмеженими можливостями; з людьми літнього віку; в громаді; в системі соціального захисту (Кубіцький, 2015).

Основна частина підготовки відбувається в групах чисельністю 4–10 осіб у формі лекцій, семінарів, практичних занять,

диспутів, самостійної роботи, що дає можливість надати допомогу кожному студенту усвідомити взаємозв'язок теоретичного і практичного навчання з урахуванням власного досвіду. Позитивним вважаємо використання в освітньому процесі інтерактивних методів навчання: рольових і ділових ігор, тренінгів, аудіовізуальних методів. Це допомагає студентам отримати практичні вміння та навички: вміння брати інтерв'ю, проводити бесіду, складати тести тощо. Незважаючи на прогресивність системи професійної підготовки фахівців соціальної сфери в Англії, її недоліками можна вважати короткотривалі терміни навчання і завищені вимоги екзаменаторів під час сертифікаційних іспитів (Brauns & Kramer, 1986, p. 225–228).

У Франції підготовка соціальних працівників здійснюється на рівні середньої спеціальної і вищої освіти. Більшість освітніх закладів належить до недержавного сектору, де навчаються до 3/4 студентів. На зміст та напрями соціальної освіти у Франції впливають Кодекс освіти, Кодекс соціальної діяльності і сім'ї, Національна та регіональні схеми соціальної освіти, програми професійної підготовки фахівців соціальної сфери з різних спеціальностей.

Освітні заклади у Франції наділені значними повноваженнями і можливостями, але й контрольовані державою. Йдеться про впровадження власних дипломів, підтвердження професійних знань, умінь і навичок студентів, набутих до вступу на навчання. Кожен ЗВО, що здійснює підготовку соціальних працівників, має свій технологічний проєкт, що базується на загальнодержавній програмі професійної підготовки, розробленій для кожної зі спеціальностей у галузі соціальної роботи (Безпалько та ін., 2009).

Сама система соціальної освіти у Франції є багаторівневою, що створює можливості для забезпечення неперервності освіти, полегшення мобільності студентів при переході з одного рівня на інший, кращого задоволення суспільного попиту на фахівців соціальної сфери. Середню спеціальну освіту у сфері соціальної

роботи забезпечують школи і регіональні інститути соціальної роботи. Більшість з них пропонує навчання за однією спеціальністю, навчальні курси яких суттєво відрізняються за змістом та тривалістю, розподіляючи теоретичну і практичну підготовки.

Період професійної підготовки триває по-різному, до прикладу, 8 міс. – для жінок-домогосподарок; 2 роки – для дошкільних соціальних педагогів і персоналу дитячого садка; 3 роки – для помічників соціальної служби, сімейних радників, соціальних аніматорів та спеціальних експертів навчання.

Вища освіта соціальних працівників Франції є дворівневою: вища професійна освіта першого та другого циклу, який має два рівні. Навчання другого циклу є доступним для тих, хто має вищу професійну освіту першого циклу і трирічний професійний досвід діяльності в галузі соціальної роботи. Лише наявність диплома другого циклу вищої освіти надає можливість претендувати на адміністративні посади та кар'єрне зростання. В освітньо-професійних програмах підготовки фахівців із соціальної роботи особлива увага зосереджена на вивченні фахових та спеціальних дисциплін, відповідно менша – на освітніх компонентах загальноосвітньої, гуманітарної і соціально-економічної підготовки. Освітні заклади Франції зосереджують увагу на підготовці соціальних працівників вузької спеціалізації: соціальне асистування (*l'assistance sociale*), спеціалізоване виховання (*l'education specialisee*), анімація (*l'animation*) (Ковчина, 2001). Базовими предметами підготовки є такі освітні компоненти: соціальна економіка; структура інститутів соціальної роботи; соціальне середовище; стосунки між людьми; здоров'я, гігієна та медично-соціальний захист населення (Лещук, 2009).

У США існує професія «соціальний працівник», клієнтами якого є особи, що потребують допомоги: неповнолітні сім'ї, сім'ї, що мають проблеми у вихованні дітей, одинокі, важкі підлітки,

правопорушники, опікуни і діти, чий батьки померли, люди літнього віку, емігранти і представники національних меншин та інші.

В 70-х роках у США було прийнято шестирівневу шкалу професійної кваліфікації – два рівні допрофесійної та чотири рівні професійної підготовки. Крім того, американські коледжі пропонують дворічні програми підготовки технічного персоналу. Це фахівці, які не потребують вищої освіти і надають безпосередні послуги сім'ям, групам, окремим людям у громаді.

Фахівці підвищеного рівня надають послуги в опосередкованій формі. Це може бути адміністративна діяльність, дослідження та розробка політики соціальної роботи. Для виконання подібних функцій необхідно не тільки мати вищу освіту, але й докторантську підготовку. На двох допрофесійних рівнях готують помічників у галузі соціальної роботи (диплом середньої школи) і фахівців системи соціального обслуговування (відповідає ступеню в галузі гуманітарних наук) або студентів, що спеціалізуються на соціальних послугах за програмою бакалавра (Собчак, 2004).

На професійному рівні прийняті чотири класи: соціальний працівник зі ступенем бакалавра, соціальний працівник зі ступенем магістра, дипломований соціальний працівник, який закінчив академію (доктор соціальної роботи), дійсний соціальний працівник (докторський ступінь плюс просунутий рівень практики) (Кубіцький, 2015).

Підготовка соціальних працівників у ЗВО відбувається на студентському та аспірантському рівнях. Для студентів передбачена можливість практики в агентствах і організаціях соціальної роботи під наглядом досвідчених практиків. Метою підготовки студентів є не тільки формування особистості, кваліфікованого фахівця, а й забезпечення умов і можливості для подальшого навчання професії. Метою дворічної аспірантської освіти є підготовка фахівця вищого рівня, незалежного практика, що передбачає вивчення теорії протягом одного року і вивчення предметів спеціалізації та їх апробацію на практиці. За поліпшенням якості освіти в школах

соціальної роботи спостерігає Рада Навчання Соціальної Роботи (Council on Social Work Education (CSWE) (Council on Social, 2022), яка проводить періодичні перевірки навчальних планів і курсів, що пропонують школи соціальної роботи. Навчальний план обов'язково має містити дисципліни та тренінг із шести сфер: поведінка людини в соціальному оточенні, соціальна політика, теорія і практика професії, дослідження, професійні цінності та етика, практична діяльність.

Важливу організаторську роль у процесі навчання, професійної атестації та акредитації навчальних програм відіграє Національна Асоціація Соціальних Працівників (NASW) (The Carnegie Commissions, 1983; Commission on Accreditation, 1992). Однією з її головних функцій є експертне оцінювання національних програм навчання соціальної роботи. Акредитація програм вищої школи і магістратури здійснюється офіційним органом – Радою з підготовки соціальних працівників (CSWE), яка визначає стандарти програм навчання. У США комісія з акредитації при Раді з навчання соціальної роботи оцінює кожну програму регулярно раз на вісім років щодо відповідності стандартам за такими критеріями, а саме:

- 1) програма навчання соціальній роботі повинна бути складовою частиною програми коледжу або університету;
- 2) програма повинна визначати мету відповідно і до цілей соціальної роботи як професійної діяльності, і до цілей освітнього закладу, який її реалізує;
- 3) цілі тлумачаться з точки зору поведінкових результатів, а очікувані результати підтримуються загальною програмою закладу освіти;
- 4) академічний план і план польового практикуму повинні бути узгоджені з «Положенням про політику в галузі навчальних планів»;
- 5) чітко сформульовані права та обов'язки викладачів;
- 6) критерії та процес прийому до закладу освіти чітко сформульовані і відповідають критеріям інших навчальних закладів того ж профілю;

1) розроблено механізм наукового керівництва студентами (Романовська, 2013; Собчак, 2004).

Основу процесу навчання соціальної роботи в США становить концепція «професійної освіти» протягом усього життя, що передбачає програми підготовки фахівців різних рівнів (парапрофесіоналов, бакалаврів, магістрів, докторів в галузі соціальної роботи), програми перепідготовки та підвищення кваліфікації на курсах за місцем роботи, на конференціях і симпозіумах, консультування та самоосвіту (Собчак, 2004). Метою підготовки студентів є не тільки формування особистості, кваліфікованого фахівця, а й забезпечення умов і можливостей для подальшого навчання і переходу його на наступний рівень в отриманні професії (Commission on Accreditation, 1992). Тож систему підготовки соціальних працівників США можна вважати демократичною і гнучкою: вона дає можливість отримати ступінь доктора наук у галузі соціальної роботи.

Підготовка соціальних працівників в університетах *Канади* відповідає міжнародним стандартам і має динамічний характер, що розвивається і дає змогу задовольняти потреби соціальної сфери в професійних кадрах, наукових інтересах студентів, а також забезпечує доступ до цієї освіти всіх груп населення, зокрема його вразливих верств.

Історично соціальна робота в Канаді (як визнана основна професія серед професій соціальної сфери) почала розвиватися тоді ж, коли і в США та Великобританії. На її розвиток вплинув розвиток соціальної роботи в США, Англії, Шотландії, Ірландії, Німеччини (Микитенко, 2006).

Система підготовки фахівців соціальної сфери будується відповідно до вимог національних стандартів і контролюється громадською національною організацією – Канадською Асоціацією Шкіл Соціальної Роботи. Принципами організації професійної підготовки соціальних працівників є: принцип гуманізму; принцип автономності; принцип загальнодоступності; принцип

демократизму, свободи і плюралізму; принцип безперервності і наступності; принцип фундаментальності освіти; принцип відповідності цілей, завдань і змісту навчальної програми на кожному ступені навчання; принцип врахування освітніх інтересів студентів; принцип інтеграції теорії і практики; принцип доступності освітніх програм; принцип універсальності й альтернативності освіти.

Підготовка майбутніх соціальних працівників має гнучкий характер, забезпечує наступність у підготовці фахівців. Вона являє собою диференційовану, багаторівневу систему, що передбачає загальноуніверситетську підготовку, університет-1 (University 1); базовий (перший університетський) рівень, бакалаврат; просунутий (другий університетський) рівень, магістратуру та докторантуру. Вид освітньої програми бакалаврату визначається за результатами загальноуніверситетської теоретичної підготовки студента (51 кредит і вище – дворічна програма, 30–48 кредитів – трирічна). Практика на першому університетському рівні організовується в двох проблемних сферах соціальної роботи, враховуючи коло наукових інтересів студентів. Однорічна магістерська програма із соціальної роботи призначена для студентів, які мають ступінь бакалавра в соціальній роботі, дворічна – для студентів зі ступенем бакалавра в інших галузях науки.

Теоретична підготовка соціальних працівників починається в університеті-1, який дає загальнонаукові знання, необхідні фахівцеві з вищою освітою (на цьому етапі всі курси є елективні). Програма бакалаврату реалізується через обов'язкові та вибіркові курси. Вона передбачає загально-професійний рівень, що забезпечує базові знання в галузі соціальної роботи та соціальної політики, і прикладний рівень, спрямований на освоєння знань методики практичної роботи в певних сферах соціальної роботи.

Практична підготовка майбутніх фахівців із соціальної роботи починається на першому університетському рівні (бакалаврат). Вона здійснюється згідно з графіком освітнього процесу на другому

і третьому році навчання. Навчальний тиждень передбачає аудиторні заняття з подальшою практикою в соціальному закладі. Така форма практичної підготовки дає можливість забезпечити взаємозв'язок теоретичного і практичного компонентів навчання, сприяє закріпленню теоретичних знань студентів і їх поглибленню на практиці в умовах соціального агентства в обраних напрямках соціальної роботи під керівництвом фахівця установи (Микитенко, 2006).

На відміну від США, у *Швейцарії* здійснюють підготовку соціальних працівників, соціальних педагогів, фахівців у сфері дозвілля, аніматорів. Школи з підготовки цих фахівців об'єднують в асоціації. У Швейцарії є Асоціація шкіл соціальної педагогіки, що містить 14 шкіл, Асоціація шкіл соціальної роботи – 10 шкіл, Асоціація шкіл соціокультурної анімації – 4 школи (Лукашевич & Семигіна, 2009).

У деяких кантонах існують школи, які готують фахівців для трьох сфер, і вони є членами всіх трьох асоціацій. Останнім часом спостерігається тенденція до об'єднання асоціацій. Кожна школа підпорядковується уряду кантону та організаціям, які мають статус фондів або асоціацій. Навчання соціальних педагогів, соціальних працівників, аніматорів відбувається на рівні коледжу. Це створює труднощі у викладанні предметів теоретичного циклу: педагогіки, психології, соціології, права тощо, оскільки ці предмети викладають, як правило, ад'юнкти. У школах вивчають антропологію, економіку, соціальну політику, соціальні проблеми, філософію, етику, теологію, медицину, психіатрію тощо (Пришляк, 2008; Романовська, 2013).

Значний інтерес представляє підготовка соціальних педагогів в країнах ближнього зарубіжжя. Так, у *Литві* створено трирівневу систему підготовки соціальних педагогів. Добре розвинений перший рівень – допрофесійна підготовка. На соціально-педагогічну діяльність у Литві впливає католицька церква, яка часто є водночас і її організатором, і спонсором (Бутрым & Барьюік, 1995, с. 50).

У Латвії підготовка фахівців соціальної сфери здійснюється як у державних, так і в приватних освітніх закладах. Так, у 1988 р. на базі центру навчання і перепідготовки була створена приватна Вища школа соціальної роботи та соціальної педагогіки «Аттїстіба», що увійшла в 1991 р. до Європейської Ради з вищої освіти. Її студенти можуть претендувати на диплом у галузі практичної соціальної роботи (навчання – 4 роки), диплом бакалавра соціальних наук (термін навчання – 4,5 років). Підготовку здійснюють за чотирма спеціальностями: соціальна адміністрація, сфера реабілітації, соціальна педагогіка, соціальне страхування. Навчання передбачає академічну частину, практику, участь у проєктах, під час яких студенти отримують можливість застосувати на практиці набуті знання, вивчати методи індивідуальної та групової роботи, сімейної терапії. Спеціальні предмети ведуть викладачі з Німеччини, США, Швеції та інших країн. Студенти мають можливість проходити практику за кордоном. При школі діє центр освіти дорослих, який дає можливість за короткий термін отримати професію (Attistiba, 1996).

У Білорусі підготовка соціальних педагогів ведеться незалежно від церкви – на державній основі, на базі педагогічних училищ, педагогічних та інших ЗВО. Білоруський державний педагогічний університет має факультет соціальної педагогіки, що дає можливість отримати освіту соціального педагога-практика, звання бакалавра після закінчення 5 курсу або магістра після закінчення 6 курсу. Частина студентів як другу спеціальність вивчає іноземні мови, що забезпечує можливість подальшого навчання в країнах Західної Європи або проходження практики за кордоном. Студенти вивчають соціальну роботу, соціальну педагогіку, психологію, культурологію, спорт тощо (Бутрым & Барьюік, 1995, с. 228).

Отже, вивчаючи підготовку соціальних працівників у розвинених країнах світу й Україні, ми робимо висновки, що Англія, Австрія, США мають добре розвинені системи підготовки фахівців з соціальної роботи. Якщо в Австрії, Англії та США

склалися багаторівневі системи, що дають можливість отримання ступеня доктора в галузі соціальної роботи, то підготовка соціальних працівників, педагогів та аніматорів в Швейцарії відбувається переважно на рівні середньої спеціальної освіти. Латвія, Литва і Білорусь мають порівняно «молоді» системи підготовки соціальних працівників і педагогів. Однак у цих країнах підготовку здійснюють на трьох рівнях, причому допрофесійний рівень добре розвинений, що створює широкі перспективи для професії «соціальний працівник». Крім цього, є можливість отримати ступінь «бакалавра» чи «магістра» в галузі соціальної роботи, що забезпечує країни як можливість створення викладацького, так і дослідницького корпусу в галузі соціальної роботи та соціальної педагогіки.

Концепція професійної освіти протягом усього життя, розповсюджена в англійських країнах, орієнтує на формування професійної компетентності. Сьогодні в соціальній сфері за кордоном все частіше потрібна не кваліфікація, а саме компетентність, яку розглядають як своєрідний комплекс навичок, властивих індивідууму, що передбачає наявність кваліфікації, соціальні поведінкові характеристики і здатність працювати в групі, ініціативність і готовність до ризику, здатність ухвалювати рішення, прораховувати можливі наслідки і бути відповідальним за них.

Тож сучасна система професійної підготовки фахівців до надання соціальних послуг має враховувати досвід зарубіжних країн, потреби ринку соціальних послуг, можливості закладів вищої освіти, базуючись на компетентнісному підході, практичній підготовці та тісній співпраці з роботодавцями.

РОЗДІЛ 2

ХАРАКТЕРИСТИКА ПРОЦЕСУ СТАНОВЛЕННЯ СИСТЕМИ СОЦІАЛЬНИХ ПОСЛУГ В УКРАЇНІ ТА ЗА КОРДОНОМ

2.1. Становлення й розвиток системи соціальних послуг в Україні та за кордоном в історичному контексті

На сьогодні немає єдності в підходах до розгляду соціальних послуг як окремого об'єкта теоретичного аналізу. Форми та методи державного регулювання цієї сфери не мають системного характеру, що заважає всебічному вирішенню соціальних проблем. У зв'язку з цим важливого значення набуває розробка системи соціальних послуг, методологічних засад її регулювання.

Історичний процес розвитку соціальної допомоги в Україні осмислюється в контексті зарубіжного досвіду та загальнодержавної історії, що дає змогу побачити національну і культурну своєрідність вітчизняного громадського піклування. Початком функціонування системи надання соціальних послуг вважають 2003 рік, коли набув чинності ЗУ «Про соціальні послуги» № 966-IV.

Ще з архаїчного періоду серед слов'ян було відоме язичницьке повір'я, згідно з яким кожна оселя була місцеперебуванням домашнього, хатнього божества. Подорожній, який входив у будинок, також перебував під заступництвом цього божества, а образити мандрівника означало образити божество – власного покровителя. Після гостини подорожній розносив добру славу і про гостинних господарів, і загалом про про слов'янський рід (Семигіна, 2021).

Аналізуючи соціокультурні процеси і явища, можна виділити такі функції «соціально-допоміжної» діяльності в архаїчний період її розвитку, а саме:

— підтримуюча функція, яка характеризується тим, що всередині роду існував взаємний обов'язок матеріальної допомоги, захисту, помсти за образи. Кожен знав, що на захист потерпілого стане весь рід;

— адаптивна або пристосувальна функція, що відображає поведінку общинників, яка була спрямована на збереження родового простору, який давав змогу існувати індивіду і бути захищеним сильним суспільством, оскільки поза родом людина існувати не могла;

— функція збереження і відтворення цінностей соціально-допоміжної діяльності, що відображає соціальну поведінку общинників, при якій традиційні норми архаїчних форм підтримки та захисту родового простору (сезонна й позасезонна допомога, толоки, допомога вдовам тощо) передавалися з покоління в покоління як соціокультурний досвід соціально-допоміжної діяльності (Поліщук, 2018).

Отже, соціально-допоміжна діяльність, яка зародилася в архаїчний період у формі родоплемінної і общинної допомоги, виконувала низку важливих функцій, які були характерні і для пізніших етапів розвитку національної системи соціального захисту населення в Україні.

Період кінця XVIII–першої третини XIX ст. характеризувався активним обговоренням у Європі проблеми відповідальності суспільства за допомогу людині. Початком встановлення соціального захисту на законодавчому рівні в Європі вважають 1601 рік, який пов'язаний з виданням в Англії «Закону про бідних» (Блейкмор, 2007, с. 41), згідно з яким полегшення життя бідних було покладено на церковні парафії. В інших західних державах подібні дії щодо соціального захисту населення розпочалися приблизно в XVII–XVIII ст.

У 1879 р. соціальна робота виділилася як окрема галузь. У США і в розвинених країнах Західної Європи до 20-х рр. XX ст. вона залишалася під впливом соціології, економіки, політичних,

юридичних наук тощо. Починаючи з 1920-х рр., потрапивши під вплив поширення ідей психоаналізу, соціальна робота змінила свою орієнтацію. На перший план виступила робота з конкретною людиною, але вже не так у традиціях психіатричного або діагностичного підходу, як із позицій психодинамічного підходу. Г. Стейн наголошував, що «не людина є проблемою, а у неї є проблема» (Фурман & Підгурська, 2014).

Європейська Соціальна хартія (1961 р.) дає яскравіше уявлення про розширення прав людини за допомогою соціальних служб. У цьому документі права розглядають як свободу дій особистості та право людини на працю, на участь у роботі профспілок, на медичну допомогу, соціальну підтримку тощо. Вагомий аспект – підкреслення обов'язків держави і суспільства перед особистістю. Вперше ця тема була порушена в Декларації ООН в 1948 році.

Грунтуючись на наукових студіях Глазунова та Дмитренка (Глазунов, 2015; Дмитренко, 2004), можна умовно виділити такі основні тенденції громадської думки в галузі соціальної допомоги: соціально-адміністративні або реформістські, соціально-філософські та соціально-медичні. Так, соціально-адміністративний або реформістський напрям на початкових етапах передбачав розв'язання питань організації інститутів підтримки та контролю. Переломним моментом, коли держава за основу бере світські орієнтації і гуманістичні традиції допомоги та підтримки нужденних, є проєкт 1682 року «Про заходи державного піклування указ».

У першій частині Указу виокремленні групи людей, що потребують допомоги, і саме на ці групи поширюється особлива увага держави. Йдеться про бідних, калік, «старих людей», жебраків. До кожної групи висувалися свої вимоги, як і фіксувалися завдання для підтримки цих категорій населення. У другій частині Указу детально представлено заходи організаційного та законодавчого характеру для локалізації

жебрацтва. Заходи передбачали дії як організаційного (піклування про жебраків у монастирях, де лікують хворих), так і законодавчого характеру. Указ був одним із перших проєктів «соціального обслуговування» за європейським зразком, що передбачав поєднання добровільної та професійної допомоги. Його фінансували за державний кошт і пожертви.

Сироти, вступаючи до приходу, повинні не тільки знаходитися на його утриманні, але і навчатися читати і писати, після чого їх скеровували до «головних госпіталів», де відбувалося їхнє подальше навчання і отримання професійних навичок. Для хлопців пропонувалися такі програми навчання: «годинникова справа», «токарна справа», «ломова справа», «мануфактурна справа», «військова справа» тощо (Максімов, 1894). Дівчатам пропонували навчатися шити, ткати, плести мережива, прясти та ін.

Організація шпиталів для скалічених воїнів передбачалася в монастирях. В Указі від 19 березня 1722 р йдеться про те, щоб у монастирях, де відкриваються лазарети, ченці доглядали за пораненими і за це отримували право проживати і харчуватися в монастирських стінах (Воскресенский, 1945). Щодо фінансування «соціальних програм» для різних категорій нужденних – хворих, сиріт, то для цього здійснювали збір із церковних і світських угод у вигляді податків. Цар Петро I був проти богоділень. Програма навчання для дітей повинна була містити «грамоту ... граматику, арифметику п'ять частин і геометрію» (Воскресенский, 1945).

На думку Катерини II, уряд зобов'язаний надавати «соціальні виплати» старим, хворим та сиротам. Вулична милостиня сприймалася як протизаконна дія, що суперечить «здоровому людському». У розділі про благочинність або про поліцію наказано було розрізняти нужденних і жебраків: тих, хто в змозі працювати руками, необхідно змусити працювати, інших – німічних – необхідно нагодувати і лікувати (Глазунов, 2015).

Системний підхід до суспільного піклування (увага, співчуття, милосердя) був реалізований у Законодавстві про

губернії 1775 р. Проєкт охоплював найважливіші аспекти благоустрою суспільства. У ньому були намічені превентивні та оперативні стратегії допомоги, визначені фінансування й управління на основі територіального самоврядування, визначені двадцять чотири групи знедолених та сформовані інститути допомоги. Вперше були прописані «державні стандарти обслуговування» для всіх зазначених інститутів підтримки (Савицький, 2007).

Прикладом соціальних інститутів допомоги були «робітні будинки», в яких надавали роботу незаможним, враховуючи місцеві умови. Так званих «робітних людей» надсилали туди на певний період часу, і за свою роботу вони отримували притулок, їжу, одяг, гроші тощо. Ще одним видом соціального інституту допомоги були «гамівні будинки», які призначалися для таких категорій «нужденних»: синів і дочок, «які батькам своїм не слухняні»; людей «непотрібного життя»; рабів непотрібних; рабів ледачих; рабів, які не хочуть працювати; осіб жіночої статі, «спокусливого життя» (Осетрова, 2012).

Залежно від роду діяльності державні органи піклування розподіляють на три рівні: нижчі, середні і вищі. Нижчі органи громадського піклування виконують роботу оперативного характеру, «у випадках, що не терплять зволікання». Середні компенсують діяльність приватних благодійних організацій та окремих осіб. Вищі органи піклування контролюють і підтримують діяльність державних і громадських структур (Дудко та ін., 2011).

Соціально-філософський напрям думки в галузі громадського піклування пов'язаний з роллю особистості. На тлі соціальних проблем розглядаються такі етичні категорії як доброчесність, аморальність, формуються перші соціально-психологічні підходи до проблем соціального сприйняття матеріального достатку.

Територіальний принцип допомоги був основним у підходах громадського піклування. Система богоугодних закладів поділялася на три класи: для малолітніх, незаможних і

страждених. За малолітніх відповідали волосні органи піклування, або громадяни, які опікувалися ними і отримували за це плату з «Волосної державної скарбниці». Незаможні, залежно від фізичного стану, отримували або роботу, або громадське піклування в волосному закладі, або матеріальну допомогу (Дорошенко, 1991).

В кінці XIX – на початку XX століть основні тенденції наукового осмислення процесу допомоги отримують свій новий розвиток. Основні напрями громадської думки про допомогу і підтримку ближнього як з боку держави, так і з боку церкви, що сформувалися в XVII ст., на рубежі XIX–XX ст. поступово становили єдиний науковий комплекс про приватне та громадське піклування (Дмитренко, 2004).

Питання співвідношення приватної та державної допомоги, їх ролі, місця в житті окремої людини і суспільства обговорювалися на I з'їзді діячів громадської та приватної благодійності. Було встановлено, що основними суб'єктами благодійництва повинні стати: всеословна волость, самоврядні спілки, наділені державними урядовими функціями, та приватна благодійність – світська і християнська – в різних її проявах. У цьому вбачали подальший розвиток громадського піклування. Стосовно обов'язковості піклування, то проблему вирішували залежно від стану державних і місцевих фінансів.

До кінця XIX ст. з'явився державний проєкт про організацію громадського піклування. Основним завданням реформування було попередження бідності. У зв'язку з цим порушувалися питання про суть громадського піклування, про осіб обов'язкового піклування, про його форми та види фінансування. У документі ключовою тезою було те, що громадське піклування має запобігати розвитку бідності, надавати взаємодопомогу і страхування, залучати до трудової діяльності осіб, які ухиляються від праці, забезпечувати піклування і виховання покинутих дітей і тих, що потребують піклування. Ба більше, було визначено коло осіб обов'язкового

підкування, до якого також увійшли переселенці, «підкидьки, підкинуті і систематично розбещені, або діти, які піддавалися катуванню», нижчі чини армії і флоту, поранені і покалічені військові (Глазунов, 2015).

У цей час зароджуються тенденції конфесійного осмислення проблем державної благодійності, соціальної справедливості, соціального християнського служіння в суспільстві. Суспільство продовжує відстоювати необхідність християнської благодійності. Усталюється думка, що милосердя як форма соціальної рівності змінює людей, адже несе в собі любов до ближнього, яка знищує соціальні протилежності та призводить до свободи, рівності й братерства. Тоді ж і утверджуються ідеї християнського підходу до благодійності.

Революційні події 1905 р. змусили звернути особливу увагу на проблему «нужденних» – категорію пролетаріату. На початку ХХ ст. проблеми трудової участі індивіда в суспільному виробництві і можливість / неможливість брати участь у загальнокорисній діяльності розглядають у контексті проблем машинного виробництва, тому безробіття та професійна інвалідність стають стрижневими у питаннях громадського піклування і соціального страхування (Дорошенко, 1991).

Професійна підготовка діячів доброчинності завжди знаходила в Україні сприятливий ґрунт. Одна з причин криється в менталітеті нашого народу, вихованого на канонах високої моральності та православного милосердя. Починаючи з часів Київської Русі, допомога ближньому в нашій країні вважалася богоугодною справою. В її основі – любов, співчуття, громадський обов'язок, що не можна оцінити матеріально.

Історія соціального захисту в Україні сягає своїм корінням до часів Київської Русі. Слов'яни турбувалися про своїх співвітчизників. Прикладом такої допомоги був так званий спеціальний договір з греками «Про порятунок полонених», в якому зазначалося про взаємні зобов'язання щодо викупу русичів у

греків, у якій би країні вони не знаходилися та умови їхнього повернення на батьківщину (Ільчук, 2015).

Досліджуючи розвиток професійної підготовки працівників соціальної сфери, можна сказати, що професійна освіта діячів соціальної сфери в Україні в дореволюційний період зароджується на основі соціального досвіду кількох напрямів діяльності: соціально-виховного, соціально-медичного та соціально-практичного, який згодом отримав назву «соціальної роботи».

З 1849 року на базі Санкт-Петербурзького притулку Великої Княгині Олександри Миколаївни було відкрито сирітське відділення, яке згодом отримало назву «Строгановське». Воно здійснювало підготовку поміниць доглядачок притулків Відомства Імператриці Марії. До цього відділення надходили випускниці Санкт-Петербурзьких притулків Відомства. Відділення поділялося на власне корпус для підготовки поміниць-доглядачок притулків, рукодільне відділення для невстигаючих сиріт, для підготовки прислуги в приватні будинки. Навчання в першому відділенні було дворічним, з теоретичними і практичними курсами (Поліщук & Янкович, 2009).

Одним із найбільших благодійних педагогічних закладів, що займалися підготовкою вчителів для дитячих притулків, була Маріїнська вчительська семінарія принца Петра Ольденбургського в Павловську. Спочатку ця семінарія відкрилася як вчительська школа при імператорському Санкт-Петербурзькому виховному будинку. Її метою була підготовка вчителів для сільських шкіл. Для реалізації практичної підготовки до школи набрали декілька малолітніх вихованців, які не знали грамоти. Курс навчання тривав два роки. У 1867 році школа була перейменована в семінарію, і ця реорганізація дала змогу збільшити кількість учнів (Поліщук & Янкович, 2009).

Із спеціально-професійних навчальних закладів, які займалися підготовкою вихователів і вчителів за спеціальними програмами для дитячих виховно-благодійних установ, слід назвати

Миколаївські Сирітські жіночі училища, створені на базі Миколаївських сирітських інститутів, спеціальні класи для «слабовстигаючих» учениць. Це були класи підготовки наглядачок малолітніх дітей, підготовки вчителів гімнастики і танців та рукодільний клас (Фурман & Підгурська, 2014).

Водночас із соціально-педагогічним напрямом соціальної освіти розвивалися медико-соціальний, соціально-психологічний та соціально-побутовий. Так, медико-соціальний напрям був зосереджений на діяльності сестер-жалібниць і сестер милосердя. Одна з перших громад сестер-жалібниць виникла в 1846 році в Одесі. Цілями громади були надання безкоштовної медико-соціальної допомоги бідним людям, а також підготовка жінок для догляду за хворими Дому або в лікарні. Навчання тривало кілька місяців, після чого курсантки отримували диплом. При Товаристві були відкриті курси «дитячих садівниць», де слухачки вивчали анатомію, фізіологію, психологію, гігієну, історію педагогіки і соціальну педагогіку (Фурман & Підгурська, 2014).

Серйозним поштовхом до організації професійної підготовки діячів доброчинності на науковій основі слугували рішення Міланського міжнародного конгресу 9-11 травня 1906 року, на якому основним стало питання «Про методичне, професійне навчання та підготовку фахівців для служби при установах громадської та приватної доброчинності». На конгресі йшов широкий обмін досвідом соціальної діяльності Європи, Сполучених штатів Америки, де чітко проглядалися соціально-практична, соціально-педагогічна, соціально-медична складові системи соціальної допомоги.

Практично одразу після Міжнародного конгресу в Мілані в Російській імперії активізувалася робота з формування професійної соціальної освіти як підготовки фахівців в напрямі благодійності. Йшлося про соціальних працівників, соціальних педагогів, соціальних психологів, соціальних юристів тощо.

СРСР намагався створити принципово нову концепцію соціальної політики. Основні напрями соціальної роботи – соціально-практичний, соціально-педагогічний та соціально-медичний – залишилися без змін. Саме вони дали змогу найбільш повно сформувати систему соціальної підтримки населення – соціальне забезпечення (Глазунов, 2015).

Для керівництва соціальним напрямом було створений Народний комісаріат Державного піклування, перейменований постановою РНК РСФСР від 30 квітня 1918 року на Народний комісаріат соціального забезпечення. Починаючи з 1917 року визначальним суб'єктом у розробці соціальної політики стала держава, яка взяла на себе піклування про хворих, осіб з інвалідністю, людей літнього віку, жінок та дітей. Елементом соціальної політики держави стала система різноманітних допомог і виплат, покликаних забезпечити соціальну рівність.

Відмовившись від принципу благодійності, робітничо-селянське соціальне забезпечення створювало умови, в яких кожна людина з інвалідністю і кожен непрацездатний (дитина або дорослий) могли сподіватися на те, що держава не дасть йому померти з голоду і допоможе. На цій підставі почали розгортатися системи соціального забезпечення та страхування (Дудко та ін., 2011).

Конституція 1936 року встановила соціальне право працівників на забезпечення в старості, через хворобу, при втраті годувальника тощо. Але низький рівень суспільного виробництва та залишковий принцип розподілу в соціальній політиці не давали змогу це реалізувати на практиці.

Державне соціальне забезпечення фактично не поширювалося на колгоспне селянство і зводилося до допомоги, виплати пенсій військовослужбовцям та їхнім родинам, учасникам громадянської війни з інвалідністю, колишнім червоногвардійцям і червоним партизанам. Фонди соціальної допомоги селянству склалися з двох відсотків річних відрахувань від доходів колгоспів та

реалізовувалися через каси громадської взаємодопомоги колгоспників. Виплата пенсій була основним видом державного соціального забезпечення. При міських і районних соцзабезах існували каси взаємодопомоги пенсіонерам.

В Україні традиції благодійництва мають свою багаторічну історію. Так, у стародавні часи при православних храмах та монастирях створювали притулки, лікарні, школи. Крім релігійної і просвітницької діяльності, вони займалися розвитком садівництва, городництва, надавали допомогу і притулок людям, які цього потребували – старцям, осиротілим і потерпілим від лиха (Говоруха та ін., 2006, с. 5).

У XV ст. по всій Україні, в кожному місті або селі для немічних, убогих та сиріт були збудовані будинки – братські притулки. В XVI ст. вони дістали назву шпиталів (*hospitalis* – гостинний) та мали опікувану мету. В 1615 р. було засноване Київське братство, яке мало свою школу і шпиталь «для людей убогих, старих, уломних та духовних» (Скуратівський та ін., 2003, с. 109–110).

Дослідники соціальної політики (Говоруха та ін., 2006, с. 9) наголошують, що у період з XVI – поч. XIX ст. місцева влада приділяла увагу соціальній підтримці населення. Радянська влада в Україні створила ефективну й доступну систему державної освіти, охорони здоров'я, соціального забезпечення і страхування.

У квітні 1918 р. під час громадянської війни було засновано Українське товариство Червоного Хреста. Було прийнято рішення звернутися до уряду передати під його юрисдикцію майно установ Російського Червоного Хреста на території республіки. Новостворена організація займалася допомогою особам з інвалідністю, біженцям, дітям-сиротам, військовополоненим, здійснювала санітарну освіту серед населення, вела боротьбу з тифом та іншими масовими інфекціями. У цей період були створені шпиталі та пункти харчування, завдяки яким під час

голоду 1921–1923 рр. селяни мали змогу отримати мільйони продовольчих пайків (Говоруха та ін., 2006, с. 8–9).

Тоді ж з'являється нова ідея, що декларує відповідальність усього суспільства за добробут усіх його членів. Вона прийшла на зміну доктрині соціального захисту, що передбачали надання самодопомоги, добродійності, сімейне забезпечення тощо. Наприкінці ХІХ ст. у багатьох зарубіжних країнах діяли добровільні системи колективного захисту сиріт, безробітних, престарілих (Говоруха та ін., 2006, с. 7).

Новітній виток в історії соціального захисту розпочався в ХХ ст. Його пов'язують етапом індустріального суспільства, бурхливим розвитком промислового виробництва, зростанням безробіття, злочинності, аморальної поведінки. Відповідно виникло питання необхідності створення механізмів надання соціальної допомоги різним категоріям населення.

Право на отримання соціальних послуг передбачено Європейською соціальною хартією (Рада Європи, Турін, 1961 р.), переглянутою Європейською соціальною хартією (Рада Європи, Страсбург, 1996 р.), Європейським кодексом соціального забезпечення (ЄС, 1964 р., 1990 р.), Хартією основних соціальних прав трудящих (ЄС, 1989 р.), Європейською конвенцією про соціальну та медичну допомогу (Рада Європи, 1953 р.) та іншими актами європейського соціального законодавства (Кулачок, 2006, с. 125).

Принципово важливим постає питання створення ефективної системи надання соціальних послуг та забезпечення ними всіх, хто їх потребує. Актуальним є визначення «системи надання соціальних послуг», запропоноване К. Дубич. На її думку, це «відкрита, складна соціально-економічна система, елементами якої є державні органи й недержавні організації, 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» (Дубич, 2015).

Зауважмо, що система надання соціальних послуг спрямована на розв'язання життєвих проблем особи чи соціальних груп. Окрім цього, мають бути вирішені питання профілактики негативних соціально-економічних явищ, попередженні виникнення складних життєвих обставин, формами реалізації яких є соціальна реабілітація, інтеграція, реінтеграція тощо (Дубич, 2015). Створена система допомагає особам і соціальним групам самостійно розв'язувати життєві проблеми, відновлювати втрачені функції, уміння і навички, мінімізувати негативні наслідки зовнішніх обставин.

Система надання соціальних послуг складається з трьох секторів: 1) державного (суб'єкти, що надають соціальні послуги, які знаходяться у державній власності і підпорядковані ЦОВВ); 2) комунального (установи й заклади комунальної власності, що надають соціальні послуги та знаходяться в підпорядкуванні відповідних органів місцевого самоврядування, наділених повноваженнями створювати такі установи, заклади та управляти ними; 3) недержавного (громадські, благодійні, релігійні організації та фізичні особи, діяльність яких пов'язана з наданням соціальних послуг) (Дубич, 2015).

Ефективне функціонування означеної системи забезпечують комплекс принципів надання соціальних послуг, а саме: законності; гуманності; комплексності; конфіденційності; соціальної справедливості; доступності та відкритості; адресності та індивідуального підходу; ефективності використання бюджетних та позабюджетних коштів суб'єктами, що надають соціальні послуги; добровільності вибору отримання чи відмови від надання соціальних послуг; дотримання державних стандартів соціальних послуг, етичних норм і правил тощо.

Основними засадами надання соціальних послуг дослідники називають створення умов для самостійного розв'язання життєвих

проблем; допомога особам, які перебувають у складних життєвих обставинах, які вони неспроможні подолати за допомогою наявних засобів і можливостей; попередження виникнення складних життєвих обставин (Попова & Попова, 2014).

Аналізуючи систему соціальних послуг, слід зосередити увагу на інтегрованому підході в наданні соціальних послуг, що, дає змогу посилити їх ефективність завдяки командній, чітко скоординованій роботі соціальних служб. Означений підхід у роботі з уразливими категоріями сімей та дітьми дає змогу забезпечити право дитини на сімейне виховання. Він акцентований на надання комплексних соціальних послуг на основі оцінки потреб дітей і сімей. Окрім цього, завдяки інтегрованому підходу можливо забезпечити активну участь клієнтів у плануванні й моніторингу соціальних послуг, залучати ресурси громади до вирішення проблем дітей і сімей. Реалізація інтегрованого підходу здійснюється завдяки тісній співпраці органів державного управління, закладів соціального захисту дітей та громадських організацій (Шубна та ін., 2020).

Ще однією важливою характеристикою, інноваційним методом системи соціальних послуг є соціальне замовлення, що являє собою комплекс освітніх, правових, психологічних, медичних, економічних, реабілітаційних та інших заходів, спрямованих на індивідів чи окремі соціальні групи, які перебувають у складних життєвих обставинах та потребують сторонньої допомоги. Означені послуги дають змогу поліпшити або відтворити життєдіяльність клієнтів, допомогти їм соціально адаптуватися та повернутися до повноцінного життя. Для соціального замовлення держава виділяє кошти після розгляду пропозицій щодо надання послуг недержавними організаціями для вирішення певних місцевих проблем. Йдеться про соціальну допомогу внутрішньо переміщеним особам; соціально-психологічну реабілітацію та соціальний захист інвалідів; соціальну реабілітацію учасників бойових дій; боротьбу з дитячою

безпритульністю та бездоглядальністю, бездомністю; профілактику наркоманії СНІДу, ВІЛ-інфекції; вирішення соціальних проблем молоді тощо. Для забезпечення наступності, різноманітності та безперервності соціальних послуг надавачі соціальних послуг мають взаємодіяти з іншими надавачами, а також організаціями, органами, установами, закладами системи соціального захисту, охорони здоров'я, освіти, установами виконання покарань, органами опіки та піклування, прокуратури, правоохоронними органами.

До нововведень у системі надання соціальних послуг М. Мальований відносить такі:

- по-перше, надання базових соціальних послуг, які поділяються на превентивні / профілактичні, для осіб/сімей, які потрапили у складні життєві обставини; для осіб з інвалідністю та похилого віку; для дітей з інвалідністю; для дітей-сиріт і дітей, позбавлених батьківського піклування;
- по-друге, демонополізація ринку, що передбачає розробку єдиних вимог до надавачів соціальних послуг усіх форм власності: державних, комунальних і недержавних;
- по-третє, обов'язкове надання соціальних послуг, яке свідчить про неможливість в окремих випадках відмовитись від них. Вони можуть бути замінені на індивідуальні корекційні програми;
- по-четверте, створення реєстру соціальних послуг, що містить інформацію про надавачів та отримувачів соціальних послуг;
- по-п'яте, ведення випадку – одна з технологій соціальної роботи, спрямована на розв'язання міжособистісних, соціальних, психологічних та ін. проблем клієнта / його сім'ї, оточення;
- по-шосте, класифікація видів соціальних послуг (Мальований, 2016).

Підтримуємо Г. Слозанську в тому, що «останніми роками в Україні відбувається децентралізація системи соціального захисту

населення, що передбачає імплементацію нових моделей надання соціальних послуг на локальному рівні в рамках реалізації механізму соціального партнерства «держава – територіальна громада – центри надання соціальних послуг»» (Слозанська, 2019, с. 70).

Г. Слозанська й В. Поліщук, описуючи розвиток соціальної роботи в громаді за кордоном, називають період з кінця 90-х років ХХ ст. періодом «макдональдизації» та глобалізації соціальної роботи. Вчені пояснюють його таким чином: надання соціальних послуг має відбуватися у найкоротші терміни за місцем проживання клієнта; послуги, що надаються, мають бути якісні та ефективні, максимально персоналізовані та індивідуалізовані відповідно до проблем і потреб клієнтів. Важливим у цьому процесі є те, що отримання запланованого результату має відбуватися з мінімальними затратами часу й людських ресурсів (Слозанська & Поліщук, 2019).

Сучасний етап розвитку «соціально-допоміжної» діяльності дослідники розглядають як інститут соціальної роботи, який унормовує і санкціонує практичну, навчальну та наукову види діяльності. Органічна сполука всіх трьох видів діяльності на певному етапі розвитку системи соціального захисту населення є етапом інституціоналізації соціальної роботи як професії (Шахрай, 2006).

Розглянемо досвід Великої Британії, представлений розширеними школами, які відіграють вагомую роль у наданні послуг не тільки учням та їхнім батькам, а й громаді загалом. Досліджуючи історичний шлях запровадження додаткових послуг у школах, В. Вознюк виокремила чотири етапи (табл. 2.1).

У 1993 р. у Великій Британії відбулася імплементація управління доглядом (care management) – так званої базової соціальної послуги, принципами якої були ефективність, передбачуваність, калькулятивність і контроль (James, 2004, р. 37–54). 2003–2006 рр. ознаменувалися новим проектом – появою

розширених шкіл із повним спектром послуг (Full Service Extended Schools project), кількість яких з 2006 р. постійно зростає (HM Government, 2007).

Таблиця 2.1

Етапи запровадження додаткових послуг у школах Великої Британії (за В. Вознюк (Вознюк, 2013))

Етапи	Зміст
I етап (20–60 рр. XX ст.)	Запровадження елементів додаткових послуг в окремих навчальних закладах, що обмежувалися навчанням дорослих та організацією дозвілля. Створено «Сільські коледжі», що поєднують школу, сільську приймальню, читальню, вечірні класи, курси агрономічної освіти, жіночий інститут, британський легіон, місце для відпочинку, філіал сільської повітової бібліотеки, атлетичний клуб та клуб відпочинку» (Morris, 1924)
II етап (60–70 рр. XX ст.)	Зростання потреби в додаткових медичних та соціальних послугах для дітей; створення Комітетів з питань здоров'я дітей при школах. Створено «Освітні пріоритетні райони» (Educational Priority Areas). Надання послуг батьківського партнерства та додаткових можливостей для громади. Елементи моделі повного обслуговування та розширеного навчання були введені в Англії до кінця 1970-х років.
III етап (80–90 рр. XX ст.)	У 1988 р. було прийнято «Закон про реформу освіти» (Education Reform Act). Радикальна переорієнтація цілей шкільного навчання і взаємодії школи, сім'ї та громади.
IV етап (90 рр. XX ст. – 10 рр.)	Навчальні заклади почали виконувати роль центрів із переважаючою залученістю територіальних громад до розширеного комплексу послуг. Запроваджено тісну співпрацю із закладами

XXI ст.)	соціального спрямування, які надають свої послуги безпосередньо на сайті школи. Налагоджено механізми співпраці та чітко відпрацьовано структуру зовнішньої взаємодії школи та внутрішньошкільний алгоритм діяльності (Вознюк, 2013). Створення національної програми «Здорові школи» (The National Healthy Schools Programme), що є проєктом Департаменту здоров'я та Департаменту в справах дітей, шкіл та сімей (Morris, 1999).
----------	--

Сьогодні в Англії успішно функціонує агентство навчання та розвитку для шкіл (The Training and Development Agency for Schools), мета якого, співпрацюючи з місцевими освітніми адміністраціями, надавати підтримку школам щодо розвитку розширених послуг у партнерстві з місцевими громадами та іншими установами (Training, 2006).

Школи Великої Британії набули нової соціальної ролі. Йдеться про центри з переважаючою залученістю територіальних громад до розширеного комплексу послуг. Інші відомства та установи покликані були надавати комплексну підтримку школярам та пропонувати додаткові навчальні заняття (Вознюк, 2013).

В Австрії заснована одна з найпрогресивніших соціальних систем. Це можна пояснити тим, що всі працівники та члени їхніх сімей застраховані від ризиків. Тож соціальний баланс між бездітними і сім'ями з дітьми здійснюється за рахунок єдиного страхування. Австрія має комплексну систему соціального забезпечення і соціального захисту, представлену двома рівнями. На першому рівні існує страхування, що забезпечує фінансове забезпечення для всіх, хто працює, і їхніх утриманців у разі хвороби, безробіття, нещасного випадку, пенсії, декретної відпустки. На другому рівні – соціальне забезпечення громадянам,

які його потребують, але не є в системі страхування; воно надається федеральними, регіональними і муніципальними органами влади. Система соціального захисту в Австрії представлена таким чином:

- 1) соціальне страхування;
- 2) страхування на випадок безробіття;
- 3) універсальні схеми (допомога сім'ям, податковий кредит для дітей, допомога по догляду тощо);
- 4) допомога на основі тесту на дохід (гранти для учнів і студентів, допомога безробітним тощо);
- 5) соціальний захист державних службовців;
- 6) соціальна компенсаційні системи (для жертв війни, військової служби та злочинності);
- 7) захист відповідно до трудового законодавства;
- 8) професійні пенсійні системи;
- 9) соціальні послуги (Існуючі, 2016).

Основні напрями соціальних послуг передбачають розробку політики на ринку праці, позашкільного догляду за дітьми, організацію будинків для людей літнього віку з наданням денних і заочних послуг, житлових послуг, послуг щодо зайнятості, консультування людей з особливими потребами, допомога особам, які потрапили у складну життєву ситуацію. Це можуть бути жінки-жертви насильства в сім'ї, особи, які страждають від наркотичної залежності, бездомні особи, або особи, які перебувають під загрозою втрати своїх будинків, особи, звільнені з місць позбавлення волі та інші. Відповідальність за надання більшості соціальних послуг покладена на федеральні землі, місцеві та муніципальні органи влади. Державний сектор відіграє домінуючу роль у наданні соціальних послуг по догляду за дітьми та утримання будинків для людей літнього віку.

Система соціальних послуг в Австрії організована за регіональним принципом і адмініструється муніципалітетами в 9 регіонах. Тож існує дев'ять різних законів соціального захисту, які

різняються між собою підходами та розміром соціальних виплат. Держава може виступати замовником соціальних послуг у тому разі, якщо підписується угода про надання послуг, в якій ідеться про конкретні послуги, які будуть замовлені. А також у випадку фінансування / субсидії, коли соціальні проекти фінансуються державою. Організації громадянського суспільства пропонують широкий спектр різноманітних послуг в багатьох сферах суспільного життя. Окрім цього, вони можуть брати участь в тендерах.

Привертає увагу досвід Португалії, яка так само, як і Україна, є децентралізованою унітарною державою і за умов бюджетного дефіциту та економічної кризи успішно реформує систему соціальних послуг. Серед характерних рис, що описують систему надання соціальних послуг, є такі: 1) уніфікований підхід до фінансування державної допомоги в рамках соціального забезпечення і соціальних послуг пропорційно до певного «кошику доходів», до якого належить одержувач соціальних послуг; 2) уніфіковані вимоги до стандартів соціальних послуг і контролю якості, вибірковий (рандомний) державний аудит; 3) уніфікований підхід до критеріїв залучення організацій громадського суспільства до надання соціальних послуг, відсутність їх дискримінації на користь державних установ або приватного бізнесу; 4) надання пріоритету особливих потреб і захисту прав одержувачів державної допомоги і соціальних послуг (Існючі, 2016).

Кожен одержувач соціальних послуг отримує спеціальний ідентифікаційний номер соціального забезпечення (NISS) Інституту соціального забезпечення, що є спеціалізованим підрозділом Міністерства праці, соціальної солідарності і соціального забезпечення, який діє в усій країні та в межах Євросоюзу. Для участі в державному фінансуванні соціальних послуг організація громадського суспільства повинна мати статус організації суспільної користі, який надає Міністерство праці, та укласти договір про співпрацю.

З моменту запуску соціальних програм у Європі система соціального захисту була спрямована на недопущення падіння рівня доходів громадян до рівня бідності. Ключовими завданнями Європейського суспільства для досягнення рівних прав, доступу до ресурсів, товарів і послуг є такі:

1) організація системи соціального захисту населення таким чином, щоб вона допомагала гарантувати кожному члену суспільства виплату необхідних коштів для життя; усунення перешкод щодо забезпечення зайнятості, підвищення рівня доходів та працевлаштування населення;

2) впровадження політики, спрямованої на досягнення всіх санітарних норм ведення домашнього господарства, включаючи послуги для забезпечення нормальної життєдіяльності відповідно до місцевих умов (електрика, водопостачання, тепло тощо);

3) впровадження заходів щодо забезпечення доступу до всіх видів послуг охорони здоров'я;

4) збільшення доходів населення, щоб була можливість отримати доступ до освіти, юстиції та інших громадських та приватних послуг, таких як культура, спорт, відпочинок тощо (Козак, 2000; Пігуль, 2013).

Система соціального захисту населення країн ЄС виконує фундаментальну роль збереження соціальної цілісності шляхом забезпечення постійного або тимчасового доходу. Члени співтовариства з високим ступенем захисту, відповідно до соціальних видатків, мають більш низьку ймовірність бідності та навпаки.

Для тимчасово непрацюючого населення основним захистом від бідності є забезпечення мінімального доходу, тоді як інші засоби соціального забезпечення не завжди доступні. Майже всі країни співтовариства забезпечують гарантований мінімальний дохід для всіх легальних резидентів. Подібна фінансова допомога дає змогу бенефіціаріям нести витрати, пов'язані з веденням домашнього господарства, освітою, отриманням легальної

допомоги. Греція та Італія просувають альтернативну концепцію «солідарного суспільства», засновану на потужній превентивній ролі сім'ї та комбінуванні різних цільових схем адміністрування децентралізованими засобами (Пігуль, 2013).

Усі члени Європейського товариства першочерговим визнають доступність медичного забезпечення. Проте існують деякі перешкоди в отриманні доступу до медобслуговування в більшості країнах Європи, і це впливає на найбільш незахищені групи населення. Доступ до послуг охорони здоров'я, медичного лікування і хірургії може бути утруднений фінансовими, інституційними, адміністративними, культурними та географічними перешкодами. Це може бути невчасне отримання медичної допомоги незахищеним верствам населення, що супроводжується погіршенням стану їхнього здоров'я та іншими економічними і соціальними наслідками.

Деякі Європейські країни зробили кроки до поліпшення медичного обслуговування соціально незахищених груп населення. Наприклад, у Франції при лікарнях були створені відділення з медико-соціальним персоналом для прийому і обслуговування пацієнтів без засобів до існування. Було організовано спеціальне навчання медичного, адміністративного та соціального персоналу для знайомства з проблемами знедолених; створена системи догляду для осіб, що потрапили в складні кризові ситуації. Данія має досвід створення мобільних медичних бригад для безхатченків, включаючи психологів у партнерстві зі спеціальними службами. У низці Європейських країн – Австрії, Бельгії, Греції, Португалії – суттєво поліпшилась система надання першої медичної допомоги в сільській місцевості та в міських «бідних» районах, де перебувають бездомні і мігранти. Франція і Португалія змогли покращити систему швидкої медичної допомоги (Мурашкевич, 2013).

Приведення організації медичних послуг до потреб найбільш незахищених груп населення є важливим завданням соціальної політики, метою якої є надання всім індивідуумам доступу до

необхідних послуг охорони здоров'я, включаючи осіб із залежностями. Деякі з них дають змогу покращити медичне обслуговування дітей і підлітків (Німеччина); непрацездатного населення (Греція, Італія, Нідерланди, Іспанія, Швеція); людей з проблемами психіки (Франція, Греція, Нідерланди, Іспанія, Швеція, Об'єднане Королівство); хворих на алкоголізм та наркотичну залежність (Данія, Німеччина, Швеція).

Цікавим є досвід Швеції, яка створили можливості навчання у ЗВО чоловікам і жінкам незалежно від етнічних ознак. Об'єднане Королівство допомагає самотнім батькам отримати вищу освіту, надаючи додаткові субсидії по догляду за дітьми. Ірландія розробила низку програм, що забезпечують навчання соціально незахищених осіб. Йдеться про Спеціальний Фонд допомоги непрацездатним студентам, Фонд допомоги студентам, створення Національної служби щодо забезпечення доступу до вищої освіти.

Культурна політика повинна бути центральною частиною усвідомленого і мультипрограмного підходу до захисту від злиднів і збереження цілісності суспільства, показником демократичного суспільства. Участь у культурному житті є ключовою, оскільки люди і спільноти можуть розвивати власні індивідуальності, спілкуватися і транслювати свої цінності. Забезпечуючи доступність і участь у культурному житті різних верств населення, можна забезпечити їхню участь у економічній, соціальній та сфері зайнятості; люди є потенційно-активними діячами цього процесу.

Як зазначено в Декларації тисячоліття Організації Об'єднаних Націй, прийнятій резолюцією 55/2 Генеральної Асамблеї від 8 вересня 2000 року (Декларація, 2000), доступ і участь у спорті і відпочинку відіграють велике значення в попередженні ізоляції малозабезпечених груп населення і підвищенні участі в благодійних акціях, що внаслідку позитивно впливає на соціально незахисних індивідуумів, а також на цілі групи і райони.

В Бельгії і Люксембурзі заохочуються ініціативи, що мають на меті забезпечення відпочинку соціально незахищених груп

людей або осіб із низькими доходами та їхніх дітей. Франція вживає заходів із просування програм для людей з обмеженими можливостями. Гасло «Туризм і фізична недієздатність» має на меті розширити доступ до послуг туристичних агентств і обладнання для людей з особливими потребами. Все це посилюється державною рекламною кампанією, виставковою і ярмарковою діяльністю.

На жаль, незначна кількість членів Євросоюзу в своїх національних програмах приділило увагу важливому аспекту соціальної ізоляції – транспортній проблемі. Однак важко розглядати транспортну політику у взаємозв'язку з ізоляцією від суспільства. Цю проблему можна розглядати як складову ланку в мультипрограмній соціальній політиці, хоча з іншого боку – високі ціни на транспортні послуги можуть викликати для деяких членів суспільства ізоляцію обмеженням можливості безробітних в отриманні роботи, можливості пройти випробування та обмеженням доступу до таких ключових послуг як охорона здоров'я, безперервна освіта, культура, спорт і творчість (Мурашкевич, 2013).

Підтримуємо тезу І. Сидорук про те, що «соціальна робота в світовій практиці реалізується саме в соціальній сфері, в якій виявляються і оцінюються результати економічної, господарської діяльності суспільства, перевіряється його ефективність і здатність задовольняти інтереси і потреби людей. У цій підструктурній залежності державних інститутів соціальна робота виступає регулюючим механізмом основних сфер життєдіяльності людини» (Сидорук, 2021).

Отже, проаналізований зарубіжний досвід надання соціальних послуг засвідчив, що за кордоном створено високоефективну комплексну систему соціального захисту, яка передбачає соціальну допомогу, державні виплати (допомоги), обов'язкове соціальне страхування, накопичувальне пенсійне забезпечення тощо (Бичков, 2006, с. 192).

Підтримуємо групу науковців (Корженко та ін., 2006) у тому твердженні, що нинішню ситуацію в Україні можна охарактеризувати етапом перетворень, що відрізняється принципово новим переходом від універсальної системи соціального забезпечення «радянського зразка» із забезпеченням усіх до індивідуального соціального захисту, адресної допомоги, що відповідає вимогам сучасності.

Соціальна політика, яка реалізується в соціальній сфері, спрямована на задоволення потреб людей. У ній проявляються гуманістична сутність і спрямованість суспільного розвитку, акцентується увага на соціальних аспектах праці, побуту, дозвілля населення, його потребах і законних інтересах (Пєша, 2019).

На законодавчому рівні (ст. 1 Конституції України) зазначено, що Україна є соціальною державою, відповідно вона бере на себе відповідальність за виконання зобов'язань щодо побудови соціально орієнтованої держави. Це втілюється через державну політику, яка спрямована на покращення добробуту населення, зосередження особливої уваги на допомозі вразливим верствам населення, зокрема шляхом модернізації системи надання соціальних послуг. Незважаючи на реформи модернізації, ефективність сучасної системи соціального захисту населення в нашій країні залишається, на жаль, низькою. Особи, які дійсно потребують соціальної підтримки, не завжди її отримують. Ускладнює ситуацію погіршення фінансово-економічної кризи та інші деструктивні процеси в нашому суспільстві.

У Законі України «Про соціальні послуги» (України, 3., 2019) задекларовано перехід від моделі соціального захисту, зосередженої на неефективних соціальних грошових виплатах і різноманітних пільгах, до сучасної, економічно обґрунтованої та дієвої моделі – надання соціальних послуг. Утім, основними формами соціального захисту населення в Україні залишаються соціальні пільги та виплати, а соціальні послуги поступово починають охоплювати соціально вразливі та незахищені верстви населення.

2.2. Сучасні інновації щодо розвитку ринку соціальних послуг в Україні в умовах децентралізації

Передусім соціальні послуги необхідно пов'язувати не зі сферою діяльності, а з характеристикою споживача цих послуг. І саме соціальні послуги повинні надаватися певним категоріям громадян для забезпечення фіксованого рівня і якості життя відповідно до законодавства в рамках державних програм соціальної політики або в рамках корпоративної політики окремої організації. Водночас не обов'язково соціальні послуги повинні мати характер соціального захисту – вони можуть бути спрямовані і на збереження або зміну соціального статусу індивіда. В розширеному сенсі соціальні послуги спрямовані на соціальний розвиток різних груп громадян: у числі цих груп можуть бути і соціально вразливі категорії населення та економічно незалежні групи. Важливо, що соціальна послуга стає базою для реалізації завдань соціальної політики, що розглядається як інструмент соціалізації населення (застосовують диференційовані методи для різних груп), а не тільки як системи методів соціального захисту та соціальної підтримки» (Куценко, 2008).

На основі наукових напрацювань учених (Белєвцова, 2011; Дубич, 2015; Слосанська, 2019; Шубна та ін., 2020) ми пропонуємо використовувати новий комплексний підхід до визначення сутності соціальної послуги, що передбачає три функціональні аспекти розгляду. Залежно від контексту теоретичних або управлінських завдань можна використовувати той або інший функціональний підхід, серед яких основними є розширювальний, відтворювальний та аларміський (табл. 2.2).

Отже, представлена система взаємопов'язаних між собою підходів до розгляду соціальних послуг – розширювального, відтворювального й аларміського дає змогу по-новому подивитися на завдання соціальної політики, не звужуючи їх до соціальної

підтримки окремих груп населення з боку держави, а розширюючи до формування умов для соціалізації і соціальної активності.

Таблиця 2.2

Соціальні послуги з позиції функціональних підходів

Функціональні підходи	Змістове наповнення
Розширювальний	<p>До соціальних послуг відносять будь-які послуги, спрямовані на зміну соціального статусу індивіда в суспільстві, в трудовому колективі, в неформальному спілкуванні. В рамках цього підходу завдання з виробництва соціальних послуг не обмежуються задоволенням життєво важливих потреб особистості або суспільства. Послуга може бути соціальною, якщо вона пов'язана із соціальною адаптацією або реабілітацією, зміною службового чи професійного статусу. Важливою характеристикою є її комунікативна складова, що дає змогу налагодити адекватні та ефективні відносини індивіда з соціумом.</p> <p>Ще однією невід'ємною частиною соціальних послуг є забезпечення доступності інформації як стратифікуючого фактору сучасного постіндустріального суспільства. Становище людини в суспільстві та її соціальний статус багато в чому залежать від інформації, якою вона володіє і може користуватися для досягнення професійних і особистісно-побутових цілей. Найбільш високий соціальний статус в умовах глобалізації притаманний людям, які мають максимальний доступ до різноманітних інформаційних джерел і сучасних засобів комунікації.</p>

Відтворювальний	<p>Означений підхід пов'язаний із задоволенням життєво важливих, першочергових потреб населення, які необхідні для соціального відтворення соціуму. Йдеться про такі галузі соціальної сфери як освіта, охорона здоров'я, соціальне забезпечення, культура, житлово-комунальне господарство тощо. Споживачами подібних послуг є практично все населення, але обсяг одержуваних за рахунок держави соціальних послуг обмежений і диференційований для різних категорій за рівнем доступності та платності. Ключовим суб'єктом, відповідальним за надання соціальних послуг у рамках відтворювального підходу залишається громадський сектор, хоча він поступово з безпосереднього виробника стає замовником і передає функції щодо їх створення іншим суб'єктам економічної діяльності: комерційному і недержавному некомерційному секторам.</p>
Аларміський / соціально відповідальний	<p>Соціальними вважають ті послуги, які надаються населенню в рамках програм соціального захисту, соціального забезпечення та соціального страхування. До них відносять програми пенсійного забезпечення різних категорій громадян. У рамках цього підходу соціальна послуга є діями з надання допомоги громадянину, спрямованим на подолання екстремальної життєвої ситуації, яку він не може подолати самотійно. Визначення мінімального переліку та нормативів соціальних послуг є прерогативою держави. Тобто соціальна послуга надається тільки тоді, коли людина знаходиться в екстремальній</p>

	життєвій ситуації, і це дає змогу зберегти соціальний статус не нижче мінімально допустимого в рамках державних програм підтримки. Використання аларміського підходу до надання соціальних послуг направлено на мінімізацію виникнення соціальних ризиків, вибухів, потрясінь.
--	--

Виробництво соціальних послуг тісно пов'язане з реалізацією завдань соціальної політики, в якій суб'єктами діяльності повинні бути не тільки державні, а й недержавні «актори». Особливо активно останнім часом обговорюються проблеми формування ефективних методів менеджменту і маркетингу в сфері послуг.

В основі регулювання попиту і пропозиції послуг лежить соціальний маркетинг. Не виключення становить і соціальна сфера. Предметом соціального маркетингу (маркетингу в соціальній сфері) є формування комплексу умов ефективного функціонування організацій, які задовольняють потреби громадян у соціальних послугах. Мета спрямована на задоволення потреби в соціальних послугах, причому провідним критерієм ступеня розвитку є рівень досягнення відповідних соціальних норм. Маркетингова діяльність у сфері послуг передбачає обов'язкове врахування видів попиту. Відповідно до їх специфіки повинна будуватися стратегія і тактика реалізації рішень з надання послуги, досягнення рівня соціальних норм (Nakansson, 1982). Під соціальною нормою розуміють «стандарт дії, що регулює поведінку людей у соціальній сфері, а також рівень задоволення їхніх потреб» (Лисюк, 2011).

Функціями комунікації соціальних послуг є такі:

1) інформаційна (які є послуги, ким, в якому обсязі і кому надаються);

2) формування нових поведінкових установок (антиалкогольної та інших форм здорового та активного способу життя);

3) створення позитивного іміджу соціальної установи, яка надає соціальні послуги;

4) консолідація зусиль організацій і соціальних установ у розв'язанні соціальних проблем;

5) формування каналів зворотного зв'язку між суб'єктами та об'єктами соціальних послуг для корегування дій системи і контролю якості обслуговування.

Особливий інтерес представляють елементи ефективних комунікацій, представлених Ф. Котлером – з урахуванням етапів планування (Kotler & Lane, 2015). Розглянемо їх детальніше.

1. Виявлення цільової групи. Всіх клієнтів об'єднує єдиний інтерес до якоїсь послуги.

2. Визначення бажаної відповідної реакції, тобто чого чекає комунікатор від аудиторії після цілеспрямованих дій стосовно соціальних послуг. Це може бути: пізнання послуги; формування кращого інтересу до послуги або користування нею.

3. Вибір ефективного звернення. Для цього потрібно вирішити три проблеми: що сказати (зміст звернення), як переконливо сказати (структура звернення) та яка форма звернення. При визначенні змісту звернення слід визначити мотив, який би зацікавив споживача. Серед них можуть бути: особиста вигода отримати будь-яку пільгу, страх втратити здоров'я (регулярно проходити диспансеризацію у лікаря), почуття причетності до подолання негативних явищ (наркоманія, алкоголізм тощо).

4. Вибір засобу поширення інформації, зокрема:

— особиста комунікація, коли спілкуються двоє або більше осіб («зустріч за круглим столом»). Могуть брати участь споживачі, експерти, члени сім'ї;

— неособиста комунікація: візуальна (відеоозв'язок),

—звукова (радіо),
—письмова (директ-мейл),
—заходи подієвого характеру (презентації, ювілеї, святкування соціальних свят: дня молоді, дня сім'ї тощо).

5. Вибір властивостей, які суттєво впливають на аудиторію. Потрібно виділяти такі джерела, які користуються довірою, мають високий професіоналізм (компетентність), є авторитетами у певних груп споживачів.

6. Врахування інформації «зворотного зв'язку» із споживачами. Збір відомостей може відбуватися: особисто (в момент надання послуги), за допомогою анкетування під час проведення будь-яких заходів, телефонних та інших інтерв'ю (Kotler & Lane, 2015).

Сформоване до теперішнього часу становище в соціальній сфері країни, яка є основним виробником соціальних послуг, багато в чому обумовлено тим, що в перехідний період ринковий механізм не завжди і не повністю спрацьовує. Крім того, ринкові механізми в галузях соціальної сфери, і особливо в сфері соціальних послуг, поширюються повільно, оскільки остання традиційно є галуззю, за яку несе відповідальність держава. Саме зважаючи на високу суспільну значущість сфери соціальних послуг є неможливим використання в цій галузі суспільно-економічних відносин лише ринкових механізмів регулювання. Сфера соціальних послуг практично у всіх країнах з будь-якими моделями соціальної політики є прямо або опосередковано об'єктом державного втручання і державних гарантій (Кривобок, 2012).

Для аналізу ринку соціальних послуг в Україні розглянемо моделі надання соціальних послуг. Звертаючись до закордонного досвіду, виокремлюють різні економічні моделі задоволення соціальних потреб – англосаксонська (або неоамериканська) та рейнська (табл. 2.3).

Таблиця 2.3

Економічні моделі задоволення соціальних потреб

Англосаксонська	Рейнська
Країни	
Держави Північної Америки, Велика Британія	Німеччина, Австрія, Бельгія, Швейцарія, Швеція та інші країни
Змістові характеристики	
<ul style="list-style-type: none"> — опора на право та гарантії дотримання прав для всіх суб'єктів господарювання та всіх прошарків населення; — рівні можливості вільної зайнятості, реалізація трудового та інтелектуального потенціалу, та забезпечення на цій основі своїх соціальних потреб; — загальна відповідальність усіх членів суспільства за його благополуччя із солідарною турботою всіх членів суспільства про тих, хто ще або вже не працює, на основі розвинутої системи соціального захисту; — відповідальність держави за вироблення та дотримання правил поведінки на ринку, не допущення руйнівних дій ринкових сил (безробіття, криза, інфляція, протистояння багатих та бідних); 	<ul style="list-style-type: none"> — соціальна стійкість та відсутність соціальних конфліктів в країні (регіоні); — доля населення, що знаходиться за межею бідності, не перевищує рівень безробіття; — рівень безробіття, що не перевищує «природний» рівень (до 5%); — диференціація населення за дохідністю на рівні природно-економічної (децильний коефіцієнт диференціації на рівні не вище 1:10); — тривалість життя в країні перевищує середньосвітовий рівень.

<ul style="list-style-type: none"> —визнання системи соціально-го партнерства як головного механізму досягнення соціального погодження та миру; —орієнтація на збереження та розвиток культурного, морального та духовного спадку народу 	
--	--

Для обох моделей соціальні нормативи рівня та якості життя людини та суспільства виступають орієнтирами соціально-економічного розвитку. Ринковість економіки з її перевагами є шляхом до задоволення соціальних потреб людини. Цей підхід «німецького економічного чуда» був розроблений в середині ХХ століття німецькими вченими та успішно реалізований у Німеччині.

Ще однією класифікацією моделей надання соціальних послуг є класифікація, заснована на критеріях ефективності і добробуту. Практикою суспільного розвитку доведено, що існує певний оптимальний і граничний рівень диференціації доходів. Умовно виділяють чотири основні моделі диференціації доходів: надполярну, помірно-полярну, помірну та егалітарну (не ринкову).

Надполярні моделі розвитку для сучасних умов украй нестійкі і хиткі. Ця нестійкість, як правило, проявляється однаково. В соціальному плані йдеться про незабезпеченість більшості різних категорій населення, часто у формі бідності та злиднів, що формують потужний потенціал соціального невдоволення. В економічному плані – це низька ефективність і мотивація продуктивної діяльності, різкий розподіл інтересів еліти, роботодавців і працівників. Такі моделі були характерні для доіндустріального суспільства і першої фази індустріального розвитку.

Помірно-полярні моделі виникли в першій половині ХХ століття. Для них характерна обмежена соціальна політика

держави, що розв'язує вузькі соціальні проблеми. Йдеться про те, щоб домогтися більшої ефективності і соціальної стійкості шляхом змін у макросоціальному розподілі доходів, який не є принципово кардинальним і суттєво не змінює усталених принципів соціальної ієрархії. Для таких моделей характерна середня децільна диференціація доходів 10-15:1.

Для помірної моделі характерна консолідуюча і м'яка шкала соціальної ієрархії доходу порівняно з попередньою соціальною моделлю. Диференціація доходів між крайніми децільними групами коливається від 3:1 до 6:1. Діапазон коливання пояснюється більшою або меншою мірою ліберальності економічної політики. У США, де лібералізм в економіці традиційний, диференціація доходів становить 6:1, в Західній Європі, де відчувається значний вплив патерналізму, показники диференціації доходів нижчі за 4-5: 1, а в Швеції, до прикладу, вона становить 3: 1.

Помірна і егалітарна (неринкова) моделі належать до моделей планованої диференціації, які мали переваги за широтою охоплення суспільства, але водночас мали зрівняльний характер, не обумовлений економічно. Для цих моделей характерне співвідношення доходів 4: 1 (Лотар, 2006).

Україна намагається реформувати систему надання соціальних послуг. На жаль, несистемне та повільне проведення реформ, неефективність роботи виконавчих органів влади, обмежений перелік і об'єм державних послуг разом із відсутністю достатнього фінансування не дає можливості налагодити ефективне та якісне надання соціальних послуг. Позитивним є те, що в останні роки до процесу надання соціальних послуг активно залучають організації громадянського суспільства (ОГС). Тож держава спільно з ОГС намагається вирішувати нагальні проблеми громадян.

Призначення стандартів соціальних послуг полягає у поліпшенні якості життя тих груп громадян, які залежать від таких послуг, а також досягнення ефективності та економічної

доцільності в наданні послуг. Проте стандарти є засобом підвищення якості послуг. Вони гарантують не лише результативність самих послуг, але й ефективну їх організацію та роботу працівників відповідних служб. Стандарти соціальних послуг дають змогу зацікавленим суб'єктам кількісно оцінювати послідовність структури послуг і заходів у різних районах. Стандарти містять низку показників ефективності діяльності для кожної послуги і методи визначення відповідності якості послуги для порівняння якості послуг у різних районах.

Поняття «стандарт соціальних послуг» у законодавчих актах трактують по-різному. Згідно із ЗУ «Про державні соціальні стандарти та державні соціальні гарантії» державні соціальні стандарти – це встановлені законами, іншими нормативно-правовими актами соціальні норми і нормативи або їх комплекс, на базі яких визначаються рівні основних державних соціальних гарантій (України, З., 2022). Основними нормативними документами, що регламентують стандарти якості надання соціальних послуг в галузі соціальної сфери, є соціальні послуги, затверджені Міністерством соціальної політики та стандарти їх надання (табл. 2.4).

Таблиця 2.4

Соціальні послуги, затверджені Міністерством соціальної політики та стандарти їх надання

Державний стандарт соціальної послуги	Адреса посилання
1. Державний стандарт соціального супроводу сімей (осіб), які перебувають у складних життєвих обставинах № 318 від 31.03.2016	URL : https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0621-16#Text
2. Державний стандарт соціальної послуги кризового та екстреного втручання № 716 від 01.07.2016	URL : https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0990-16#Text

3. Державний стандарт соціальної послуги посередництва (медіації) № 892 від 17.08.2016	URL : https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z1243-16#Text
4. Державний стандарт соціальної послуги соціальної інтеграції випускників інтернатних закладів (установ) № 1067 від 26.09.2016	URL : https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z1367-16#Text
5. Державний стандарт соціальної послуги представництва інтересів № 1261 від 30.12.2015	URL : https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0127-16#Text
6. Державний стандарт соціальної послуги профілактики № 912 від 10.09.2015	URL : https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z1155-15#Text
7. Стандарт надання послуг із соціальної профілактики торгівлі людьми № 458 від 30.07.2013	URL : https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z1327-13#Text
8. Стандарт надання послуг із соціальної інтеграції та реінтеграції осіб, які постраждали від торгівлі людьми № 458 від 30.07.2013	URL : https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z1328-13#Text
9. Стандарт надання соціальних послуг із соціальної інтеграції та реінтеграції дітей, які постраждали від торгівлі людьми політики № 458 від 30.07.2013	URL : https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z1329-13#Text
10. Державний стандарт денного догляду № 452 від 30.07.2013	URL : https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z1363-13#Text
11. Державний стандарт догляду вдома № 760 від 13.11.2013	URL : https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z1990-13#Text
12. Державний стандарт соціальної послуги консультування № 678 від	URL : https://zakon.rada.gov.ua/l

02.07.2015	aws/show/z0866-15#Text
13. Державний стандарт соціальної інтеграції та реінтеграції бездомних осіб № 596 від 19.09.2013	URL : https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z1671-13#Text
14. Державний стандарт паліативного догляду № 58 від 29.01.2016	URL : https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0247-16#Text
15. Державний стандарт соціальної послуги підтриманого проживання осіб похилого віку та осіб з інвалідністю № 956 від 07.06.2017	URL : https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0806-17#Text
16. Державний стандарт підтриманого проживання бездомних осіб № 372 від 03.04.2015	URL : https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0458-15#Text
17. Державний стандарт надання притулку бездомним особам № 495 від 13.08.2013	URL : https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z1447-13#Text
18. Державний стандарт соціальної адаптації № 514 від 18.05.2015	URL : https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0665-15#Text
19. Державний стандарт стаціонарного догляду за особами, які втратили здатність до самообслуговування чи не набули такої здатності № 198 від 29.02.2016	URL : https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0432-16#Text
20. Державний стандарт соціальної послуги соціального супроводу при працевлаштуванні та на робочому місці № 1044 від 21.09.2016	URL : https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/ru/z1359-16#Text
21. Державний стандарт соціальної послуги натуральної допомоги № 147 від 25.03.2021	URL : https://www.msp.gov.ua/documents/5999.html

У розробці підходів до стандартизації соціальних послуг важливо розрізняти, по-перше, стандарти надання послуги, і, по-друге, стандарти якості послуги. Тепер у сфері соціальних послуг основний наголос зроблено на першій складовій системи оцінки, хоча стандарти надання послуг більше схожі на норми і нормативи технологічного характеру.

Вихідною базою для стандартизації соціальних послуг можуть стати державні соціальні стандарти – тобто державні послуги, які надаються громадянам на безоплатній та безповоротній основі за кошти всіх рівнів бюджетної системи України і бюджетів державних позабюджетних фондів і гарантуються державою на певному мінімально допустимому рівні.

Стандарт якості соціальної послуги повинен відповідати таким критеріям:

— бути взаємопов’язаним з конкретною соціальною послугою (стандарти якості для послуг в різних галузях соціальної сфери будуть відрізнятися в тій частині, в якій розрізняються самі бюджетні послуги установ цих галузей);

— мати чіткі показники результативності (очікуваний результат) надання послуги населенню (критеріями результативності бюджетних послуг можуть бути, наприклад, повнота задоволення, ступінь виконання, швидкість досягнення результату тощо);

— мати кількісні показники, що характеризують динаміку змін соціального середовища і умов життя окремого індивіда від надання послуги;

— описувати цільові значення виконання соціальної послуги на певний період;

— мати обов’язкові умови, необхідні для надання послуги, та якісні характеристики надання / ненадання послуги.

Сьогодні в Україні відбувається активний розвиток системи соціальних послуг. Як зауважують Г. Слосанська та Н. Горішна, надання соціальних послуг «на місцях» дасть змогу покращити

якість і доступність соціальних послуг, збільшити їх обсяг для осіб, які перебувають у складних життєвих обставинах, розширити можливості органів місцевого самоврядування у сфері соціального захисту та покращити якість життя населення (Слозанська & Горішна, 2016).

В умовах децентралізації основними пріоритетами є комплексність надання соціальних послуг, їх адресність, доступність та результативність, посилення уваги до кожного клієнта. Це можливо досягнути за умови інтегрованого підходу до здійснення соціального обслуговування населення на рівні громади, яка забезпечує умови для реалізації максимального соціального потенціалу кожного свого члена. Л. Ільчук наголошує, що інтеграція направлена на покращення співпраці між соціальними інститутами, що функціонують у громаді – службою у справах дітей, відділами освіти, охорони здоров'я, управліннями соціального захисту, неурядовими організаціями, закладами освіти, культури, охорони здоров'я тощо) (Ільчук, 2015).

Система соціального обслуговування та надання соціальних послуг в Україні, на жаль, не завжди відповідає міжнародним нормам і стандартам у сфері соціального захисту населення та не могла в повному обсязі задовольняти потреби нашого суспільства. Характеризуючи систему соціальних послуг, дослідники (Дубич, 2015; Кравченко, 2014) критикували її, наголошуючи, що вона відрізнялася надмірною централізацією і державною монополізацією надання соціальних послуг, базувалася на непрозорих пільгах і неефективних соціальних грошових виплатах, які надавалися бюрократизованою мережею державних і комунальних закладів соціального захисту та соціальних служб.

Згідно з наказом Міністерства соціальної політики від 21 червня 2017 року № 1030 з 1 липня 2017 року у 40 ТГ 21 регіону було розпочато пілотне впровадження Моделі адміністрування надання послуг з соціальної підтримки населення за принципом єдиного вікна, що є практикою створення нової системи

соціального захисту населення і захисту прав дітей (Ємельяненко & Федулова, 2021).

Згідно з наказом Міністерства соціальної політики України «Про затвердження примірної форми договору про надання соціальних послуг шляхом соціального замовлення та компенсації надавачам вартості соціальних послуг» (України, Наказ МСПУ., 2021), новітня парадигма розвитку регіонів України повинна бути спрямована на забезпечення сталого ендогенного зростання, шляхом удосконалення міжбюджетних відносин; розкриття потенціалу розвитку регіонів на засадах фінансової децентралізації та реалізації внутрішнього потенціалу економічного зростання; розширення повноважень регіональних органів управління з урахуванням унікального характеру економічного розвитку та спеціалізації, що дасть змогу знизити диференціацію регіонів країни за розвитком людського капіталу та технологічної інфраструктури, за обсягами та якістю ринку праці.

Необхідність посилення інтеграційних процесів України з державами Євросоюзу спричинили потребу пошуку стратегічних пріоритетів, розробки та впровадження соціальних інновацій для вдосконалення системи надання соціальних послуг. У контексті зазначеної проблеми особлива роль належить вибору новітньої моделі, механізмів децентралізації соціальної політики й самому процесу адміністрування соціальних послуг.

В Україні процес децентралізації розпочався з 2014 року – з прийняттям Концепції реформи місцевого самоврядування та територіальної організації влади в Україні (01.04.2014), законів України «Про співробітництво територіальних громад» (17.06.2014), «Про добровільне об'єднання територіальних громад» (05.02.2015) та змін до Бюджетного і Податкового кодексів – щодо фінансової децентралізації. Згідно з реалізацією реформи децентралізації (Реформа децентралізації, 2020), повноваження з надання соціальних послуг населенню передаються з центрального рівня на місцевий, тобто – територіальним громадам (ТГ).

Великий тлумачний словник сучасної української мови так подає трактування терміну «децентралізація»: «система управління, за якої частина функцій центральної влади переходить до місцевих органів самоуправління; розширення прав низових органів управління» (Бусел, 2001, с. 218). В енциклопедичному словнику «децентралізація» є протилежною до централізації, вона є загальним принципом державного устрою, за децентралізацією розмежовуються функції центральної влади і місцевих влад, обсяг прав останніх розширюється за рахунок обсягу прав перших (Сурмін та ін., 2010). Н. Нижник розглядає «децентралізацію» як характерне для сфери державного управління явище, зумовлене об'єктивними і суб'єктивними факторами, певний протилежний бік централізації, своєрідний засіб відображення централізації (Нижник, 1997, с. 16).

Суттєвим, на нашу думку, є визначення «децентралізації» А. Матвієнко: «неодноразова передача владних повноважень від органів державної влади до органів місцевого самоврядування та комплексний процес, що вирішує, як органам державної влади передати, а органам місцевого самоврядування – отримати і ефективно розпорядитися владними повноваженнями. За таких умов важливими є питання визначення обсягу повноважень та механізму передачі владних повноважень» (Матвієнко, 2010, с. 3).

Децентралізація передбачає перерозподіл функцій і повноважень єдиної державної влади між відповідними органами державної влади і органами регіонального (місцевого самоврядування) (Усеїнов, 2006). Відбувається передача прав на прийняття рішень не просто представникам центральної влади, а органам, які не перебувають в ієрархічній підпорядкованості центральним органам влади і обираються зацікавленими громадянами. Демократичними перевагами децентралізації є те, що управління максимальної кількості справ передається в руки безпосередньо зацікавлених осіб або їх представників (Овчарук, 2013).

У контексті нашого дослідження слід зупинитися на розгляді бюджетної децентралізації, що передбачає процес передавання повноважень (функцій, компетенцій, відповідальності) від центральних до місцевих органів влади. На думку С. Осадчук, бюджетна децентралізація зосереджує увагу на переданні повноважень від вищих органів управління до нижчих, наприклад, від регіональних до муніципальних або місцевих. Це механізм, який дає змогу центральному уряду обмежити свою діяльність стратегічними, загальнодержавними функціями управління, які важко диференціювати щодо потреб конкретного громадянина, який проживає на конкретній території. Уряд «звільняє» себе від функції надання послуг населенню – з урахуванням особливостей потреб громадян залежно від місця проживання, етнічних особливостей, традицій, звичаїв тощо (Осадчук, 2008).

За 6 років реформи утворено 1070 ТГ, у які добровільно об'єдналися 4882 громад. З них у 936 ТГ відбулися перші місцеві вибори. Уряд затвердив перспективні плани формування територій громад 24 областей, які 100% охоплюють територію областей. Площа утворених ТГ становить майже 47% від загальної площі України. В ТГ та містах обласного значення проживає понад 70% населення України (Реформа децентралізації, 2020).

Кожна ТГ зобов'язана надавати базові соціальні послуги. Повноваження у сфері соціальних послуг, які передають громадам, визначені новою редакцією Закону України «Про соціальні послуги» (України, З., 2019) як власні повноваження громад, для реалізації яких у громаді має бути створено відповідний структурний підрозділ.

У рамках реалізації Концепції цифровізації розвитку економіки та суспільства на регіональному рівні на веб-сайті Міністерства соціальної політики України у тестовому режимі почала функціонувати інформаційна панель з основними статистичними даними про захист прав дитини і надання соціальних послуг у громадах.

Варто врахувати той факт, що в кожній громаді має бути соціальний менеджер і фахівець із соціальної роботи, який надає соціальні послуги (табл. 2.5).

Таблиця 2.5

Розподіл обов'язків між соціальним менеджером і фахівцем із соціальної роботи, який надає соціальні послуги в громаді (Соціальні послуги, 2019)

Соціальний менеджер (не менше 1 на 10000 осіб)	Фахівець із соціальної роботи, який надає соціальні послуги (не менше 1 на 1000 осіб (місто); 1 на 500 осіб (село чи селище))
<p>Планує, організовує, координує, оцінює потреби у соціальних послугах, проводить моніторинг здійснення соціальної роботи, надає соціальні послуги у територіальній громаді</p>	<p>Виявляє дітей, сім'ї з дітьми, осіб, які перебувають у складних життєвих обставинах; проводить оцінку їхніх потреб та відповідно до них планує й надає соціальні послуги, представляє інтереси отримувачів соціальних послуг в установах та організаціях.</p> <p>Є соціальним помічником сім'ї / особи, допомагає впоратися з життєвими труднощами, мотивує та підтримує на шляху до подолання складних життєвих обставин.</p> <p>Допомагає виявити випадки ухилення батьками або особами, які їх замінюють, від виконання своїх обов'язків з виховання дитини, жорстокого поводження з дитиною, домашнього насильства; має своєчасно попереджати загрозу життю і здоров'ю дитини, інших членів сім'ї, забезпечити втручання спеціалізованих установ, організацій, закладів до своєчасного реагування та надання допомоги</p>

Надання соціальних послуг в умовах ТГ дасть змогу передати органам місцевого самоврядування повноваження з планування, фінансування і організації надання соціальних послуг; підвищити якість надання соціальних послуг відповідно до державних стандартів; наблизити весь спектр соціальних послуг до жителів територіальних громад; забезпечити адресність, доступність, своєчасність, комплексність, гнучкість та превентивність соціальних послуг; урахувати індивідуальні потреби отримувачів при наданні соціальних послуг; сприяти ранньому виявленню осіб, які потребують допомоги; охопити соціальними послугами всіх хто цього потребує; забезпечити моніторинг та оцінку надання соціальних послуг населенню на місцевому рівні (Слозанска & Горішна, 2016).

Аналізуючи особливості децентралізації соціальних послуг в європейських країнах, М. Кравченко виокремила основні проблеми вітчизняної системи надання соціальних послуг (Кравченко, 2014). Йдеться про державну монополію у сфері надання соціальних послуг і розподілу замовлень, що призводить до бюрократизму і знижує якість послуг. Недооцінюють ролі громадських, благодійних, релігійних організацій і місцевих ініціатив у наданні соціальних послуг у громаді. Ще одна проблема – відсутність єдиного підходу до фінансування стаціонарних закладів, які надають соціальні послуги, підпорядкування їх різним відомствам, незначні обсяги бюджетного фінансування, недосконалість самого механізму трансфертів фінансових ресурсів держави на рівень територіальної громади. Щодо технологічного аспекту соціальних послуг, то можна спостерігати відсутність ретельного аналізу попиту і пропозицій соціальних послуг та відсутність системи контролю після надання послуги конкретній особі, коли сам клієнт оцінює якість наданої послуги.

Зарубіжний досвід демократичних країн свідчить про активну співпрацю між громадянським суспільством, державою і бізнесом у розв'язанні соціальних і суспільних проблем. Держава створює

сприятливі правові умови для діяльності громадських організацій, забезпечуючи значну частину фінансування їхньої діяльності, тим самим залучає їх до надання соціальних послуг. Це проявляється у залученні громадських, приватних і благодійних організацій на конкурсних засадах, диверсифікації постачальників послуг усіх форм власності, наданні відкритої інформації для потенційних клієнтів і зацікавлених осіб щодо переліку соціальних послуг та державних і недержавних установ, які їх надають у конкретній місцевості; розробці механізмів державного та незалежного моніторингу якості послуг і системи санкцій за порушення якості. За кордоном розвинена система альтернативних джерел фінансування соціальних послуг (благодійництво або переведення на самоокупність).

Особливу увагу приділено розвитку системи так званих «нетипових», нестационарних закладів, у яких соціальне обслуговування клієнтів відбувається за місцем їхнього проживання. Серед них особливою популярністю користуються такі:

- центри (денних послуг, підтримки родин та опікунів, тимчасового догляду, кризові, раннього втручання тощо);
- програми фостерінгу (перебування, догляду, виховання в прийомних сім'ях);
- моделі самостійного проживання у громаді (міні-гуртожитки, будинки групового проживання, соціальний супровід проживання у власній квартирі тощо);
- притулки відкритого типу;
- профілактичні програми (попередження дитячої бездоглядності, соціального сирітства, насильства в сім'ї, інституалізації);
- програми розвитку волонтерського руху у наданні соціальних послуг;
- інноваційні послуги на базі інтернатних установ тощо (Кравченко, 2014).

Надання соціальних послуг у таких закладах позитивно впливає на самопочуття та саморозвиток людей, які перебувають у них.

Досвід ліцензування, що діє у Франції, Великій Британії, Болгарії, Люксембурзі, Угорщині, засвідчує, як відбувається державне регулювання установ, організацій, закладів та підприємств за допомогою механізмів контролю (контроль за якістю та умовами надання соціальних послуг, рівнем кваліфікації працівників, що їх надають), соціального замовлення та ліцензування, що внаслідку стимулює підвищення якості соціальних послуг.

Останнім часом в Україні відчутна тенденція до розширення впливу громадянського суспільства в соціальній сфері, підвищення ролі недержавних громадських організацій у реформуванні системи надання соціальних послуг.

Підтримуємо М. Кравченко в тому, що децентралізація соціальних послуг є ефективним механізмом, який посилює відповідальність органів місцевої влади та недержавного сектору за якість, фінансове забезпечення, вибір надавача соціальних послуг. В умовах децентралізації можна ефективніше визначити категорії населення, які в конкретному регіоні потребують пріоритетної уваги і допомоги, оперативно виявляти та надавати інформацію щодо потреб малозахищених громадян, кількості бенефіціарів і ступеня серйозності проблеми, а також раціональніше розподіляти державні кошти залежно від пріоритетів і потреб кожної територіальної громади (Кравченко, 2014).

Загалом децентралізація соціальної політики й підвищення рівня якості надання соціальних послуг у межах територій потребує ефективної взаємодії «команди» стейкхолдерів для досягнення визначених ними цілей. Для цього Л. Ємельяненко, Л. Федулова (Ємельяненко & Федулова, 2021) пропонують скористатися концепцією Penta Helix (PH) – п'яти концентричних кіл стейкхолдерів (рис. 2.1).

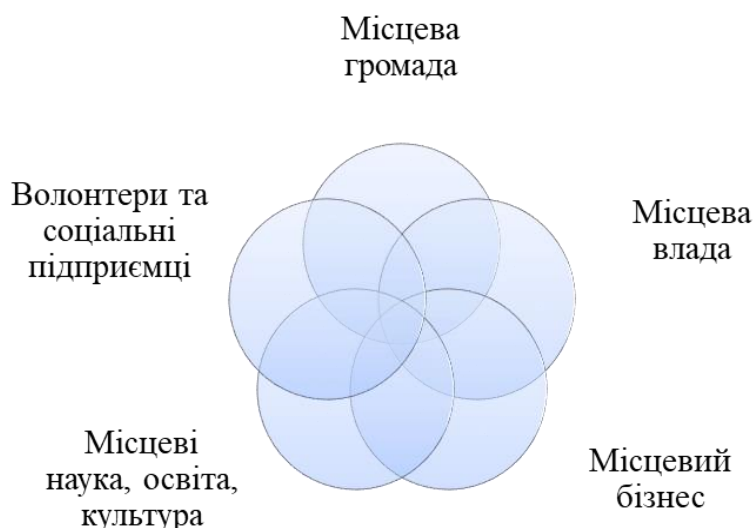


Рис. 2.1 Концепція Penta Helix

Концепція РН успішно застосовується Європейською Комісією (ЄК) для розв'язання регіональних проблем в окремих країнах і базується на твердженні, що всеохоплююча комунікація сприяє пошуку ефективних рішень.

З метою активізації децентралізації в регіонах та підвищення рівня їхньої конкурентоспроможності та якості життя, потрібно забезпечити працівників, зайнятих у процесах надання соціальних послуг, необхідними знаннями та компетенціями, створивши дієву систему підготовки майбутніх фахівців із соціальної роботи до надання соціальних послуг.

2.3. Нормативно-правова характеристика надання фахівцями із соціальної роботи соціальних послуг в Україні

Організаційні та правові засади надання соціальних послуг були визначені ЗУ «Про соціальні послуги» в 2003 році (втратив чинність від 01.01.2020), в якому було задекларовано перехід від моделі соціального захисту, що базується на непрозорих різноманітних пільгах і неефективних соціальних грошових виплатах, до сучасної, економічно обґрунтованої та дієвої моделі – надання соціальних послуг. У законі представлено основні форми

надання соціальних послуг (матеріальна допомога та соціальне обслуговування) та види соціальних послуг (соціально-побутові, психологічні, соціально-педагогічні, соціально-медичні, соціально-економічні, юридичні, інформаційні, послуги з працевлаштування).

З 1 січня 2020 року набуває чинності нова редакція Закону «Про соціальні послуги», яка включає інноваційні засади, зокрема:

- визначає систему соціальних послуг, її учасників та етапів;
- деталізує повноваження центральних та місцевих органів влади, органів місцевого самоврядування;
- встановлює вимоги щодо формування реєстрів надавачів та отримувачів соціальних послуг, класифікатора послуг;
- визначає етапи організації, планування та фінансування соціальних послуг (Нечосіна, 2019, с. 4).

У 2007 році Кабінет Міністрів України ухвалив Концепцію реформування системи соціальних послуг, завдання якої були спрямовані на вдосконалення управління державними видатками на соціальні послуги для підвищення раціональності їх використання; посилення ролі та відповідальності органів місцевого самоврядування за якість, обсяг, фінансове забезпечення, планування, організацію надання соціальних послуг, вибір надавачів цих послуг.

Проте Концепція не була реалізована цілком унаслідок відсутності законодавчого регулювання питань, пов'язаних із визначенням потреб адміністративно-територіальної одиниці в соціальних послугах, їхніх видах та обсягах, формуванні соціального замовлення, плануванні та наданні соціальних послуг з урахуванням визначених потреб і запровадження стандартизації зазначених послуг.

Сьогодні базовими формами соціального захисту населення в Україні залишаються соціальні виплати та пільги, а соціальні послуги є відносно новою складовою соціального захисту, яка лише фрагментарно охоплює соціально вразливі та незахищені верстви населення (Існуючі механізми, 2016).

Нормативним документом, що встановлює і регулює критерії для відбору громадських об'єднань для надання соціальних послуг, є наказ Міністерства соціальної політики «Про затвердження критеріїв діяльності суб'єктів, що надають соціальні послуги» (України, Наказ МСПУ., 2012). Згідно з цим наказом, від недержавних організацій вимагають підтвердження можливості надавати соціальні послуги після надання відповідної інформації та підтверджуючих документів. Основними критеріями є такі:

— наявність статутних документів, цивільно-правових договорів, в яких визначено перелік соціальних послуг, затверджений Мінсоцполітики, категорії осіб, яким вони надаються;

— дотримання державних стандартів соціальних послуг;

— відповідний фаховий рівень працівників суб'єкта, зокрема соціальних працівників, інших фахівців, які надають соціальні послуги, що підтверджується документом про освіту державного зразка;

— наявність матеріально-технічної бази, необхідної для надання соціальних послуг;

— можливість забезпечення харчуванням отримувачів соціальних послуг (для суб'єктів, що надають соціальні послуги з догляду, притулку, соціально-психологічної реабілітації, якими передбачено таке харчування);

— наявність автотранспортних засобів (для суб'єктів, що надають соціальні послуги з кризового та екстреного втручання, соціальної профілактики);

— наявність кваліфікованого медичного персоналу (для суб'єктів, що надають соціальні послуги із стаціонарного, денного, паліативного/ хоспісного догляду, абілітації) (України, Наказ МСПУ., 2012).

У 2012 році Уряд ухвалює Стратегію реформування системи надання соціальних послуг (на період до 2016 року), метою якої є забезпечення доступності до цих послуг, підвищення якості та

ефективності їх надання. Для досягнення зазначеної мети, відповідно до цієї Стратегії, необхідно:

— запровадити механізм запобігання виникненню складних життєвих обставин та вдосконалити систему управління, координації і взаємодії суб'єктів, що надають соціальні послуги;

— модернізувати наявну інфраструктуру соціальних послуг та створити конкурентний ринок зазначених послуг шляхом впровадження механізму стимулювання суб'єктів, що надають соціальні послуги;

— розширити перелік соціальних послуг за місцем проживання отримувачів;

— затвердити перелік соціальних послуг та запровадити їх стандартизацію з метою забезпечити надання гарантованого державою обсягу соціальних послуг;

— визначити критерії діяльності суб'єктів, що надають соціальні послуги;

— розробити і запровадити методичку проведення оцінки потреб дитини та її сім'ї як обов'язкову умову для планування та надання соціальних послуг;

— удосконалити систему проведення моніторингу та оцінки якості соціальних послуг шляхом застосування методички оцінювання результативності таких послуг, ефективності діяльності суб'єктів, що їх надають;

— створити незалежні інспекції та запровадити громадський моніторинг якості соціальних послуг;

— забезпечити оптимізацію використання бюджетних коштів та інших джерел для фінансування соціальних послуг, а також удосконалити методичку розрахунку їх вартості;

— забезпечити підвищення статусу соціальних працівників, що надають соціальні послуги, та запровадити механізм їх соціальної захищеності, а також удосконалити систему підготовки, перепідготовки і підвищення кваліфікації таких працівників та фахівців (Розпорядження, КМУ., 2012).

У розробленій Стратегії зазначалося, що система соціальних послуг має базуватися на таких принципах:

— орієнтованість на задоволення потреб отримувачів соціальних послуг;

— адресність та прозорість надання послуг;

— якість та ефективність надання соціальних послуг;

— надання соціальних послуг з урахуванням визначених потреб та забезпечення проживання отримувачів таких послуг у територіальній громаді;

— залучення отримувача соціальних послуг до самостійного розв'язання власних проблем;

— створення для суб'єктів, що надають соціальні послуги, рівних умов на ринку таких послуг (Розпорядження, КМУ., 2012).

Ще у 2012 році наказом Міністра було затверджено «перелік соціальних послуг, що надаються особам, які перебувають у складних життєвих обставинах і не можуть самостійно їх подолати» (України, Наказ МСПУ., 2012). Вичерпніший перелік соціальних послуг представлено в Законі України «Про соціальні послуги», що визначається класифікатором соціальних послуг. Базовими є такі соціальні послуги:

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

13) фізичний супровід осіб з інвалідністю, які мають порушення опорно-рухового апарату та пересуваються на кріслах колісних, порушення зору;

14) переклад жестовою мовою;

15) догляд та виховання дітей в умовах, наближених до сімейних;

16) супровід під час інклюзивного навчання;

17) інформування;

18) медіація.

У 2015 році президент підписав указ, яким затвердив «Національну стратегію у сфері прав людини» (Указ ПУ, 2015). Відповідно до нього було розроблено та затверджено «План заходів з реалізації Національної стратегії у сфері прав людини на період до 2020 року». У запропонованому плані акцентовано на забезпеченні розвитку соціальних послуг, які надаються в територіальній громаді, зокрема із залученням недержавних організацій; рекомендовано збільшити перелік послуг, які надаються в громаді, а, отже, і збільшити кількість недержавних організацій, що надають соціальні послуги в громаді, зокрема і через соціальне замовлення (Розпорядження, КМУ., 2015).

Після тривалого періоду розробки та обговорення президент підписав Указ № 68 від 26.02.2016 року «Про сприяння розвитку громадянського суспільства в Україні». Цим правовим актом глава держави затвердив «Національну стратегію сприяння розвитку громадянського суспільства в Україні на 2021–2026 роки» (Указ ПУ, 2016). Розробка нової Стратегії була зумовлена змінами основних тенденцій розвитку громадянського суспільства, зростанням його ролі в різноманітних сферах – від просування реформ на державному і місцевому рівнях, європейської інтеграції та розвитку електронного урядування до надання волонтерської допомоги Збройним Силам України, іншим військовим формуванням, правоохоронним органам, органам державної влади

під час дії особливого періоду, проведення антитерористичної операції, надання допомоги внутрішньо переміщеним особам.

Метою Стратегії є створення сприятливих умов для розвитку громадянського суспільства, налагодження ефективної взаємодії громадськості з органами державної влади, органами місцевого самоврядування на засадах партнерства, забезпечення додаткових можливостей для реалізації та захисту прав і свобод людини і громадянина, задоволення суспільних інтересів з використанням різноманітних форм демократії участі, громадської ініціативи та самоорганізації.

Нова Стратегія увібрала в себе кращі напрацювання вітчизняних фахівців із державних наукових установ і закладів, незалежних аналітичних центрів та громадських експертів. Передбачені Стратегією завдання можуть бути виконані лише за умови рівноправної та ефективної взаємодії між органами державної влади, місцевого самоврядування та організаціями громадянського суспільства.

Стратегія базується на принципах пріоритету прав і свобод людини і громадянина; верховенства права; прозорості, відкритості та взаємовідповідальності органів державної влади, органів місцевого самоврядування та організацій громадянського суспільства; політичної неупередженості і недискримінації стосовно усіх видів організацій громадянського суспільства; забезпечення конструктивної взаємодії органів державної влади, органів місцевого самоврядування та організацій громадянського суспільства та сприяння залученню громадськості до процесів формування та реалізації державної, регіональної політики, вирішення питань місцевого значення.

На реалізацію цієї стратегії станом на сьогодні в 12 областях України ухвалено відповідні обласні програми. В 9 областях такі програми знаходяться на етапі розробки (Існуючі механізми, 2016).

Для реалізації Стратегії в листопаді 2016 р. була створена Координаційна рада сприяння розвитку громадянського

суспільства як консультативно-дорадчий орган при президентові України. До складу ради ввійшли як представники Кабінету Міністрів України, інших державних органів, органів місцевого самоврядування, наукових установ, так і представники організацій громадянського суспільства, чисельність яких становить 64% від загальної кількості членів ради (Існуючі механізми, 2016).

Крім цього, створено Національний фонд сприяння розвитку громадянського суспільства, завданнями якого є: 1) підтримка інституційного розвитку організацій громадянського суспільства; 2) підтримка програм, проєктів і заходів, пріоритетних для сприяння розвитку громадянського суспільства України відповідно до законодавства України; 3) надання технічної підтримки реципієнтам. Отож, Національний фонд є інструментом для виконання зобов'язань держави щодо створення сприятливих умов для розвитку громадянського суспільства в Україні.

Стратегічними напрямками Стратегії визначені:

— забезпечення ефективних процедур громадської участі у формуванні та реалізації державної політики на національному та регіональному рівні, вирішенні питань місцевого значення;

— створення сприятливих умов для формування та інституційного розвитку інститутів громадянського суспільства;

— стимулювання участі інститутів громадянського суспільства в соціально-економічному розвитку України;

— створення сприятливих умов для міжсекторальної співпраці (Проєкт указу ПУ, 2021).

У січні 2020 року набув чинності Закон України «Про соціальні послуги» (України, З., 2019), відповідно до якого та з урахуванням реформи децентралізації, громада стала центром, який виявляє осіб, що потребують соціальних послуг, оцінює їхні потреби, забезпечує надання, розвиває необхідну для цього інфраструктуру на базі комунальних і приватних надавачів соціальних послуг. Держава залишається контролюючим органом, адже вона встановлює стандарти гарантованого обсягу та якості

послуг, вимоги до надавачів, правила оплати, соціального замовлення тощо.

ЗУ «Про соціальні послуги» визначає основні організаційні та правові засади надання соціальних послуг, спрямованих на профілактику складних життєвих обставин, подолання або мінімізацію їх негативних наслідків, особам / сім'ям, які перебувають у складних життєвих обставинах. Складними життєвими обставинами, відповідно до Закону, є обставини, що негативно впливають на життя, стан здоров'я та розвиток особи, функціонування сім'ї, які особа / сім'я не може подолати самотійно.

Нововведенням Закону стало те, що, по-перше, змінено підхід до надання соціальних послуг. У новій редакції Закону основний акцент у наданні послуг зроблено на профілактичній складовій – «дії, спрямовані на профілактику складних життєвих обставин, подолання таких обставин або мінімізацію їх негативних наслідків для осіб/сімей, які в них перебувають». Вважаємо це ефективною стратегією, оскільки попередження проблем є ефективнішим, ніж подолання вже наявних. По-друге, звернутися у разі необхідності отримання соціальних послуг відтепер може не лише особа, яка їх потребує, або її законний представник, а також і інші особи в інтересах осіб, які потребують таких послуг. В цьому контексті особлива роль належатиме вчителям, які повинні співпрацювати з соціальними працівниками, повідомляючи про складне матеріальне становище або випадки насильства в сім'ї. По-третє, створено Реєстр отримувачів та надавачів соціальних послуг – автоматизовану інформаційно-телекомунікаційну систему, призначена для збору, реєстрації, зберігання і використання даних про надавачів та отримувачів соціальних послуг. Окрім цього, запроваджено єдині вимоги до всіх надавачів соціальних послуг – як державних і комунальних, так і до недержавних (прибуткових та неприбуткових організацій).

По-четверте, визначено 18 базових соціальних послуг, надання яких забезпечуватиметься виконавчими органами органів місцевого самоврядування, в т.ч. територіальними громадами. По-п'яте, представлена нова класифікація соціальних послуг, яка передбачає розподіл на соціальну профілактику, соціальну підтримку та соціальне обслуговування. По-шосте, в Законі визначено перелік осіб, послуги яким надаються за бюджетні кошти незалежно від рівня їхнього доходу. По-сьоме, впроваджено нові механізми надання соціальних послуг (наприклад, ведення випадку та екстрене (кризове) надання соціальних послуг).

Фінансування соціальних послуг відбувається з урахуванням критеріїв оцінки конкурсних пропозицій про залучення бюджетних коштів для надання соціальних послуг. Вони розроблені відповідно до п. 3 постанови Кабінету Міністрів України № 559 (559-2004-п) від 29.04.2004 р. «Про затвердження Правил організації та проведення конкурсу на залучення бюджетних коштів для надання соціальних послуг» (Постанова КМУ, 2004). Так, критеріями оцінки конкурсних пропозицій про залучення бюджетних коштів для надання соціальних послуг є: 1) фінансовий стан претендента; 2) досвід надання соціальних послуг – кількість повних років роботи у сфері надання соціальних послуг; 3) рівень кваліфікації персоналу, який буде надавати відповідні послуги; 4) конкретизація показників соціальних послуг (кількість осіб щодо можливого охоплення соціальними послугами; навантаження на одного фахівця (чисельність осіб); види соціальних послуг, що можуть надаватись претендентом); 5) ціна соціальних послуг.

На підставі ЗУ «Про соціальні послуги», держава виконує комплекс функцій у наданні соціальних послуг, а саме:

- оцінює потреби населення у соціальних послугах;
- описує та визначає перелік соціальних послуг;
- визначає порядок надання соціальних послуг;

— здійснює облік, моніторинг та оцінку якості соціальних послуг та задоволення отримувачів і відповідальність за надані послуги;

— переглядає та оновлює соціальні послуги та порядок їх надання;

— здійснює підготовку та перепідготовку спеціалістів з організації та надання соціальних послуг;

— фінансує надання соціальних послуг;

— економічно обґрунтовує ціни та ефективність соціальних послуг;

— обмежує надання соціальних послуг державними органами (монополія, корупційні ризики тощо) (Існуючі механізми, 2016).

Відповідно до ЗУ «Про соціальні послуги» до суб'єктів надання соціальних послуг належать підприємства, установи, організації та 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. Отже, серед суб'єктів надання соціальних послуг виділяють такі: державні; фізичні особи; комунальні; недержавні заклади та організації.

Окрім цього, до категорії надавачів соціальних послуг належать громадські, благодійні, релігійні організації, які є видами організацій громадянського суспільства. У Законі чітко визначено, що названі організації в своїх статутних документах мають передбачати перелік соціальних послуг, категорії осіб, яким вони надаються, з обов'язковим дотриманням державних стандартів, як за плату, так і безоплатно. Отже, громадські чи благодійні організації повинні мати у своєму штаті чи залучати на договірних основах соціальних працівників, підготовлених до надання соціальних послуг.

Також варто взяти до уваги те, що Законі зазначено: під час організації надання соціальних послуг органи виконавчої влади та місцевого самоврядування співпрацюють з недержавними

надавачами соціальних послуг – громадськими, благодійними, релігійними організаціями, які такі послуги надають.

Оновлений ЗУ «Про громадські об'єднання» (України, З., 2012) розширив права та діяльність громадських об'єднань. До 1 січня 2017 року всі громадські об'єднання мали оновити свої статuti і привести їх у відповідність до цього закону та до Нового Податкового Кодексу України (Податковий кодекс України, 2021). Громадським об'єднанням розширили права та дозволили їм вести підприємницьку діяльність, брати участь у здійсненні державної регуляторної політики відповідно до ЗУ «Про засади державної регуляторної політики у сфері господарської діяльності» (України, З., 2020), бути виконавцем державного замовлення. Тож громадські об'єднання можуть розвантажити державу у вирішенні соціальних питань і стати повноправними надавачами соціальних послуг, вирішуючи гострі соціальні проблеми. Це актуально в контексті постійного дефіциту Державного Бюджету України.

У механізмі розв'язання соціальних проблем найбільш дієвим є соціальне замовлення. Як правило, воно поширюється на ті напрями, які не забезпечені в ТГ державними соціальними послугами. Найчастіше це стосується таких послуг як психологічна допомога й підтримка, профілактична робота з групами ризику, робота із сім'ями дітей-інвалідів, організація притулків для бездомних, розподіл гуманітарної допомоги, робота на вулиці з бездомними і безпритульними, надання їм їжі та притулку, організація дозвілля дітей, молоді та осіб з інвалідністю, активізація громади, робота клубів за інтересами, надання консультацій та інформації, підготовка волонтерів тощо (Горемикіна, 2009).

Місцеві органи виконавчої влади, органи місцевого самоврядування для забезпечення надання соціальних послуг можуть вдаватися до соціального замовлення. Під соціальним замовленням розуміють засіб регулювання діяльності у сфері надання соціальних послуг шляхом залучення на договірній основі суб'єктів господарювання для замовлення потреб у соціальних

послугах, визначених місцевими органами виконавчої влади та органами місцевого самоврядування (Існуючі механізми, 2016).

Згідно з Постановою Кабінету Міністрів було затверджено «Порядок надання соціальних послуг шляхом соціального замовлення та компенсації надавачам вартості соціальних послуг» (Постанова КМУ, 2020). Цей порядок визначає, що якщо вартість соціальної послуги, що закуповується, дорівнює або перевищує 200 тис. грн., то соціальне замовлення здійснюється за процедурою, передбаченою ЗУ «Про здійснення державних закупівель». Якщо ж вартість менша за 200 тис. грн., то соціальне замовлення здійснюється за окремою процедурою. Серед виконавців соціального замовлення можуть бути виключно недержавні суб'єкти, громадські, благодійні та релігійні організації.

З січня 2020 року розпочалось формування реєстру надавачів соціальних послуг у тестовому режимі. Це допоможе людям отримувати інформацію, де саме вони зможуть отримати ту чи іншу послугу за місцем проживання. 27 січня 2021 року уряд затвердив постанову «Про Реєстр надавачів та отримувачів соціальних послуг», яка визначає правила його формування та ведення, доступ суб'єктів до нього. У реєстрі є інформація про майже 3 тисячі надавачів соціальних послуг, з яких близько 2 тисячі – комунальної власності й понад 700 – приватної. Інформація про них представлена на сайті Мінсоцполітики у вигляді інтерактивної мапи (Реєстр надавачів, 2021).

Протягом 2020 року уряд ухвалив необхідну нормативну базу для регулювання всіх ключових етапів надання послуг людям – від виявлення та оцінки потреб людей до якості конкретної послуги.

Сьогодні Міністерство стандартизувало 23 базові соціальні послуги, які є найбільш затребувані й популярні серед населення. Йдеться про догляд удома й денний догляд (послугу нині отримують понад 800 тисяч осіб), натуральну допомогу (майже 400 тисяч), соціальну адаптацію (приблизно 300 тисяч), соціальний супровід сімей у складних життєвих обставинах (40 тисяч родин),

стаціонарний або паліативний догляд (понад 60 тисяч). Місцева влада визначає потребу людей у цих послугах, закладає їх у плани розвитку громад і планує видатки.

Указом Президента України від 29 січня 2021 року № 30 «Про деякі заходи щодо забезпечення права громадян на якісні та безпечні соціальні послуги» визначено низку завдань, зокрема, щодо стимулювання розвитку ринку соціальних послуг, запровадження дієвого механізму державного контролю за дотриманням державних стандартів соціальних послуг, їх якістю та безпекою. Сьогодні в Україні сформовано нормативно-правове поле, що створює необхідні умови для становлення і розвитку системи соціальних послуг з догляду (табл. 2.6).

Таблиця 2.6

**Нормативно-правові акти, що регулюють діяльність
надавачів соціальних послуг з догляду**

Міжнародні акти	Загальне законодавство на державному рівні
1. Конвенція про захист прав людини і основоположних свобод	1. Наказ Міністерства соціальної політики України від 17.08.2017 № 1325 «Про затвердження форм документів, необхідних для надання соціальних послуг громадянам похилого віку, особам з інвалідністю та дітям з інвалідністю»
2. Конвенція проти катувань та інших жорстоких, нелюдських або таких, що принижують гідність, поводження і покарання	2. Наказ Міністерства соціальної політики України від 17.08.2018 № 1173 «Про затвердження Порядку використання сум пенсій (щомісячного довічного грошового утримання) та/або державних соціальних допомог, нарахованих відповідно до законодавства дітям-сиротам, дітям, позбавленим батьківського піклування, недієздатним особам та особам, цивільна дієздатність яких обмежена, які є вихованцями/

	підопічними дитячих будинків-інтернатів, психоневрологічних інтернатів»
3. Конвенція ООН про права осіб з інвалідністю	3. Наказ Міністерства соціальної політики України від 26.11.2018 № 1778 «Про затвердження Методичних рекомендацій щодо організації працетерапії для громадян похилого віку, осіб з інвалідністю, дітей з інвалідністю в закладах/установах системи соціального захисту населення»
4. Європейська соціальна хартія (переглянута)	4. Наказ Міністерства соціальної політики України від 19.08.2015 № 857 «Про затвердження Мінімальних норм забезпечення предметами, матеріалами та інвентарем громадян похилого віку, осіб з інвалідністю та дітей з інвалідністю в інтернатних установах та територіальних центрах соціального обслуговування (надання соціальних послуг) системи соціального захисту населення»
5. Декларація з проблем старіння	5. ДБН В.2.2-18:2007. Заклади соціального захисту населення
6. Конвенція Ради Європи про заходи щодо протидії торгівлі людьми	6. Закон України «Про основи соціальної захищеності осіб з інвалідністю в Україні»
7. Європейська декларація по охороні психічного здоров'я	7. Закон України «Про соціальні послуги»
8. Декларація з проблем старіння	
9. Принципи ООН по відношенню до людей похилого віку	

Ще одним важливим кроком вдосконалення системи надання соціальних послуг є затвердження примірної форми договору про надання соціальних послуг шляхом соціального замовлення та компенсації надавачам вартості соціальних послуг (України, Наказ МСПУ, 2021).

Постановою Кабінету Міністрів України від 17 лютого 2021 р. № 125 утворена робоча група з питань удосконалення законодавства щодо розвитку і регулювання ринку соціальних послуг, завдання якої спрямовані на, по-перше, визначення шляхів, механізмів та способів вирішення проблемних питань розвитку і регулювання ринку соціальних послуг; по-друге – на підготовку пропозицій з удосконалення законодавства у сфері надання соціальних послуг щодо. Пропозиції стосуються дозвільної системи у сфері надання соціальних послуг; удосконалення фінансування соціальних послуг та державного нагляду та контролю відповідальності у сфері надання соціальних послуг.

Постановою Кабінету Міністрів України від 01.06.2020 р. № 429 затверджено порядок установлення диференційованої плати за надання соціальних послуг (Постанова, КМУ., 2020), згідно з яким визначено механізм установлення диференційованої плати за надання соціальних послуг. Вартість соціальної послуги визначається на підставі тарифу, обчисленого відповідно до «Порядку регулювання тарифів на соціальні послуги», затвердженого постановою Кабінету Міністрів України (Постанова, КМУ., 2020).

Аналіз нормативно-правових актів, прийнятих, починаючи з 2000 р. по тепер на рівні держави дав змогу Г. Слезанській виокремити два періоди. Перший (з 2001 до 2012) дослідниця не вважає прогресивним у сфері розвитку та імплементації нормативно-правових актів із соціального захисту населення в Україні. Незважаючи на прийняті закони, система надання соціальних послуг населенню у період з 2001 по 2012 роки так і не запрацювала. Другий етап (з 2013 р. по сьогодні) асоціюють із

періодом кардинальної трансформації системи надання соціальних послуг населенню відповідно до міжнародних стандартів (Слозанська, 2017). Це суттєво покращило ситуацію на ринку соціальних послуг.

Отже, проведено значну роботу з удосконалення нормативно-правових засад системи надання соціальних послуг. Проте її ефективність на сьогодні все ще залишається низькою. Погоджуємося з колективом науковців (Безпалько та ін., 2009) у тому, що чинна в Україні законодавча база повною мірою дозволяє впроваджувати інновації соціальної роботи: розробляти й використовувати новітні технології, стратегії тощо, які відповідають кращим зразкам міжнародного досвіду.

Сучасні тенденції розвитку соціальної роботи в громаді за кордоном періоду з кінця 90-х років ХХ ст. передбачали глобалізацію соціальної роботи. Це проявилось у тому, що якісні та ефективні, максимально персоналізовані та індивідуалізовані соціальні послуги відповідно до проблем і потреб клієнтів мають надаватися у короткі терміни за місцем проживання клієнта.

Установлено, що зарубіжна система надання соціальних послуг відрізняється уніфікованим підходом: до фінансування; до стандартів соціальних послуг і контролю за їх якістю; до критеріїв залучення громадських організацій як суб'єкта надання соціальних послуг. Пріоритет надається особливим потребам і захисту прав одержувачів державної допомоги і соціальних послуг. Система соціального захисту населення країн ЄС виконує фундаментальну роль збереження соціальної цілісності шляхом забезпечення постійного або тимчасового доходу.

Ситуація в Україні характеризується кардинальною зміною соціальної системи, принципово новим переходом від

універсальної системи соціального забезпечення «радянського зразка» із забезпеченням усіх до індивідуального соціального захисту, адресної допомоги, що відповідає вимогам сучасності. В ній проявляються гуманістична сутність і спрямованість суспільного розвитку, акцентується увага на соціальних аспектах праці, побуту, дозвілля населення, з врахуванням потреб і законних інтересів.

Останнім часом в Україні проходить активне реформування системи надання соціальних послуг. На жаль, повільне проведення реформ, обмежений перелік і об'єм державних послуг разом із відсутністю достатнього фінансування не дає можливості налагодити ефективно та якісно надання фахівцями із соціальної роботи соціальних послуг. Позитивним є те, що до процесу надання соціальних послуг активно залучають організації громадянського суспільства.

До переліку критеріїв якості стандарту соціальної послуги належать такі: взаємозв'язок з конкретною соціальною послугою; наявність чітких показників результативності надання послуги населенню та кількісних показників, що характеризують динаміку змін соціального середовища і умов життя окремого індивіда від надання послуги; опис цільового значення виконання соціальної послуги на певний період; наявність обов'язкових умов, необхідних для надання послуги, та якісних характеристик надання / ненадання послуги.

Інтеграція України в Євросоюз спричинила потребу розробки та впровадження соціальних інновацій для вдосконалення системи надання соціальних послуг. Особлива роль у цьому процесі належить вибору новітньої моделі, механізмів децентралізації соціальної політики й самому процесу адміністрування соціальних послуг. Децентралізація соціальних послуг вважається ефективним механізмом, що дає змогу посилити відповідальність органів місцевої влади та недержавного сектору за якість, фінансування та вибір надавача соціальних послуг.

Порядок надання соціальних послуг населенню регулюється низкою нормативно-правових актів: Законом України «Про соціальні послуги», Типовим положенням «Деякі питання діяльності територіальних центрів соціального обслуговування (надання соціальних послуг)», Наказами Міністерства соціальної політики України «Про затвердження Переліку соціальних послуг, що надаються особам, які перебувають у складних життєвих обставинах і не можуть самотійно їх подолати» та «Про затвердження Порядку розроблення державного стандарту соціальної послуги», «Про затвердження критеріїв діяльності суб'єктів, що надають соціальні послуги» тощо. Визначено базові соціальні послуги, надання яких забезпечуватиметься виконавчими органами органів місцевого самоврядування, зокрема і територіальними громадами. Представлено нову класифікацію соціальних послуг, що передбачає розподіл на соціальну профілактику, соціальну підтримку та соціальне обслуговування. Впроваджено нові механізми надання соціальних послуг, зокрема, ведення випадку та екстрене (кризове) надання соціальних послуг.

РОЗДІЛ 3

СУТНІСНА ХАРАКТЕРИСТИКА ПРОФЕСІЙНОЇ ДІЯЛЬНОСТІ ФАХІВЦІВ ІЗ СОЦІАЛЬНОЇ РОБОТИ У ПЛОЩИНІ НАДАННЯ СОЦІАЛЬНИХ ПОСЛУГ

3.1. Спектр професійної діяльності фахівця із соціальної роботи в процесі надання соціальних послуг

Деякі дослідники розглядають соціальну роботу (Пічі, 2020) як професійну діяльність, пов'язану з наданням допомоги людині, зусилля, що сприяють відновленню здатності людини до соціального функціонування та створення сприятливих суспільних умов. Будучи найважливішим елементом реалізації і вбираючи в себе практично-організаційні аспекти соціальної політики держави, соціальна робота виконує важливу функцію забезпечення її життєвості і ефективності. Науковці розглядають соціальну роботу як соціальний механізм підтримки життєдіяльності людини, її індивідуальної та соціальної суб'єктності та технології здійснення соціальної політики в сфері підтримки «слабких» верств населення, їх соціального захисту (Семигіна, 2020).

Зарубіжні вчені описують соціальну роботу як злиття комплексу складових: положень, запозичених із психіатрії та деяких сфер психології; положень, запозичених із соціології, соціальної антропології тощо; оригінальних ідей про те, як працювати в тих чи інших ситуаціях з випадком, групою або спільнотою; методів, технік і установок, запозичених з адміністрування, статистики та соціальних досліджень; ідей та положень прогресивної освіти (Oakland & Cunningham, 1993).

Цікавим є розуміння соціальної роботи з позиції «запобігання і зниження соціально і психологічно небезпечних ефектів кризових ситуацій», а функцією соціального працівника є забезпечення протікання цих процесів, запобігання

(профілактики) і поліпшення (Швалб, 2010). Окрім цього, соціальна робота є такою собі професією подвижників, що займаються відносинами між людьми і їх оточенням, впливають на здатність людей виконувати життєві функції, реалізовувати прагнення і цінності, полегшувати дистрес, знімати дискомфорт і стреси (М. Саппс, К. Уеллс).

Сьогодні соціальна робота представляє собою державну і суспільну систему «соціально-допоміжної» діяльності, спрямовану на формування індивідуальної та соціальної суб'єктності, мобілізацію самозахисних зусиль з урахуванням конкретних соціокультурних умов життєдіяльності індивіда (соціальної групи) (Семигіна, 2020).

Соціальна робота носить практичний аспект і є інструментом реалізації цілей соціальної політики, які збігаються з цілями соціальної роботи. На виході з системи соціальної роботи об'єкти трансформуються під впливом методів та засобів (надання індивідуальної допомоги, соціальних послуг людині, сім'ї або групі, що потрапили у важкі життєві ситуації, через інформування, консультування, пряму натуральну і фінансову допомогу, соціальну реадaptaцію, догляд і обслуговування хворих і самотніх, педагогічну та психологічну підтримку) в активне населення.

У 2020 році було затверджено професійний стандарт «Фахівця із соціальної роботи», в якому серед загальних компетентностей ми виокремили дві, що пов'язані з системою надання соціальних послуг: «здатність виконувати професійну діяльність згідно з етичними вимогами соціальної роботи та особливостями фізичного й емоційного стану отримувачів соціальних послуг» та «здатність забезпечувати конфіденційність особистої інформації про отримувачів соціальних послуг» (Наказ МРЕТСГУ, 2020).

Важливо, що в розробленому стандарті комплекс професійних компетентностей розподілений на групи, пов'язані з

трудовими функціями. Кожна з них є професійною компетентністю за трудовою дією або групою трудових дій, які пов'язані із соціальними послугами, а саме:

А – виявлення у адміністративно-територіальній одиниці / територіальній громаді осіб / сімей, які належать до вразливих груп населення та / або перебувають у складних життєвих обставинах і потребують соціальної підтримки, *надання соціальних послуг*;

Б – проведення соціально-профілактичної роботи, спрямованої на запобігання потраплянню у складні життєві обставини осіб / сімей;

В – проведення оцінювання потреб особи / сім'ї з ознаками складних життєвих обставин у *соціальних послугах* та соціальній допомозі;

Г – планування соціальної роботи, *надання соціальних послуг*, соціальної допомоги, визначення методів соціальної роботи з мінімізації або подолання складаних життєвих обставин особи / сім'ї;

Д – *надання соціальних послуг* особам / сім'ям, спрямованих на подолання або мінімізацію складних життєвих обставин;

Е – представлення інтересів отримувачів *соціальних послуг* в установах та організаціях;

Ж – здійснення інших повноважень щодо соціальної роботи та *надання соціальних послуг* особам / сім'ям, які належать до вразливих груп населення та / або перебувають у складних життєвих обставинах;

И – прогнозування та проектування заходів соціальної підтримки, зокрема і *надання соціальних послуг*, їх змісту та обсягу;

К – здійснення моніторингу *надання соціальних послуг*, оцінки їх якості та контролю за дотриманням державних стандартів *соціальних послуг*;

Л – організація спільної діяльності фахівців різних галузей і непрофесіоналів, здійснення їх підготовки до виконання завдань соціальної роботи, ініціювання командування та координація командної роботи;

М – підготовка пропозицій щодо розвитку *соціальних послуг* в адміністративно-територіальній одиниці / територіальній громаді, участь у розробленні програм соціально-економічного розвитку громади в межах повноважень (Наказ МРЕТСГУ, 2020).

Професійну соціальну діяльність трактують як:

— «цілеспрямовані дії, визначені знаннями, технологіями, цінностями, які загальноприйняті у професійній спільноті і властиві лише соціальній роботі як професії;

— дії, спрямовані на зміни, що визначаються цінностями, методами і технологіями, властивими соціальній роботі;

— свідоме застосування знань зі сфери соціальних наук для стимулювання запланованих змін в індивідах, групах або соціальних системах» (Siporin, 1975, p. 30);

— активність людини, спрямовану на перетворення предмета праці з метою отримання результату, що відповідає суспільним і особистим, матеріальним і духовним потребам (Сидорук, 2021).

На думку В. Синявського, «професійна діяльність фахівця із соціальної роботи спирається на кодекс етики, який є міжнародним еталоном його ставлення до своїх обов'язків. Він враховує унікальність кожної особистості, її можливості та права, усвідомлення відповідальності за свою поведінку в конкретній ситуації, в якій реалізується його професійна діяльність» (Синявський, 2013, с. 60).

Зауважимо, що професійна діяльність орієнтована на гуманізацію соціокультурного середовища і надання компетентної соціальної, психологічної допомоги, створення і розвиток соціальної бази, що сприяє розкриттю внутрішнього потенціалу особистості та спонуканню потреби до творчості (Сидорук, 2021).

Найважливішими завданнями професійної діяльності фахівців із соціальної роботи є:

— роз'яснювальна робота з окремими клієнтами та групами населення, спрямована на зниження тривожності і, як наслідок, нівелювання соціальної напруги в суспільстві;

— консультаційна робота з населенням, зокрема в освітніх установах та з сім'ями;

— організація соціальної допомоги вдома самотнім непрацездатним громадянам і безпосередньо робота з надання цієї допомоги;

— розробка програм соціального розвитку міст, районів, підприємств, установ і участь в реалізації цих програм;

— розробка концепцій державної політики в галузі соціальної роботи з різними категоріями громадян, насамперед дітьми, молоддю, жінками, пенсіонерами та ін.;

— організація і проведення наукових досліджень, спрямованих на розвиток соціальної сфери;

— інтеграція різних підходів до розвитку соціальної сфери, накопичених у різних галузях професійної діяльності – педагогіці, соціології, медицині, психології тощо, а також ті, що використовують у зарубіжних країнах (Боднарук, 2013; Карпенко, 2008).

Останнім часом спостерігаємо поширення інтегрованих соціальних служб – «нового комплексу спеціалізованих соціальних служб, які створюються відповідно до потреб членів громади і реалізують певні напрями соціальної роботи, орієнтовані на надання адресної допомоги сім'ям і дітям у подоланні складних життєвих обставин, на основі інтегрованого підходу» (Безпалько та ін., 2009, с. 71). Реалізований у діяльності означених соціальних служб інтегрований підхід забезпечує створення інноваційної системи соціального обслуговування на рівні громади як складової соціальної роботи, спрямованої на

захист прав клієнта шляхом визначення та надання йому повного комплексу послуг.

До форматів роботи інтегрованого Центру надання соціальних послуг у територіальних громадах (ТГ) відносять: соціальну профілактику; періодичні послуги; ведення випадку (кейс-менеджмент); соціальну допомогу вдома; адресну натуральну допомогу; правове забезпечення, визначення потреб населення та моніторинг якості наданих послуг. Окрім цього, в ТГ можуть додатково створювати різні відділення, як-от: методичного забезпечення; термінового реагування (цілодобове); соціально-побутової адаптації; медико-соціальної реабілітації; стаціонарне; термінового влаштування дітей; матері і дитини; соціальний гуртожиток для дітей-сиріт / дітей, позбавлених батьківського піклування та осіб із їх числа; невідкладної допомоги; денного перебування. У такому разі змінюється і формат діяльності фахівців із соціальної роботи (рис. 3.1).

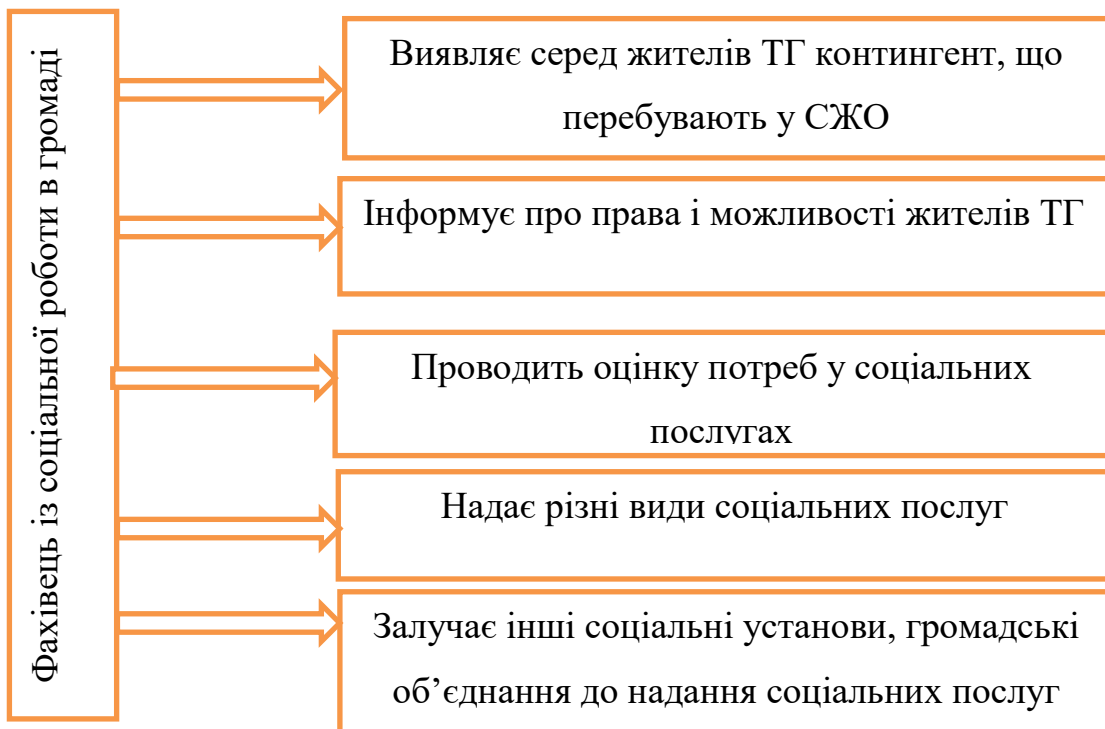


Рис. 3.1. Специфіка діяльності фахівців із соціальної роботи

Описуючи види діяльності фахівця із соціальної роботи в ТГ, Г. Слозанська та Н. Горішна наголошують, що він може:

— виявляти осіб/ сімей, які перебувають у складних життєвих обставинах, і надавати їм допомогу;

— вживати заходи кризового втручання;

— проводити оцінку потреб осіб/ сімей;

— надавати безпосередньо соціальні послуги (соціальна профілактика, соціальний супровід/ патронаж, представництво інтересів, консультування);

— здійснювати підготовку угоди про соціальний супровід і супроводження прийомних сімей та будинків сімейного типу (Слозанська & Горішна, 2016).

Його клієнтами можуть бути особи з інвалідністю, особи із числа внутрішньо переміщених, бездоглядні діти і молодь, діти-сироти та діти позбавлені батьківського піклування, діти і молодь «груп ризику», безробітні, сім'ї в СЖО та інші (Слозанська & Горішна, 2016, с. 113–119). Окрім цього, фахівець із соціальної роботи працює на різних рівнях: індивідуальному, груповому, рівні громади, застосовуючи у своїй роботі різноманітні форми і методи соціальної роботи (ведення випадку, екстреного втручання, групової роботи, організації громади тощо) при плануванні й організації соціальної допомоги тим, хто її потребує.

Соціальні послуги в громаді здійснюються шляхом ведення випадку, що може бути представлений такими етапами:

1) аналіз заяви / звернення про надання соціальних послуг, повідомлення про осіб / сім'ї, які перебувають у складних життєвих обставинах або в ситуаціях, що загрожують життю чи здоров'ю клієнта;

2) оцінювання потреб особи / сім'ї у соціальних послугах;

3) прийняття рішення про надання соціальних послуг з урахуванням індивідуальних потреб особи / сім'ї;

4) розроблення індивідуального плану надання соціальних послуг;

5) укладення договору про надання соціальних послуг;

б) виконання договору про надання соціальних послуг та індивідуального плану їх надання;

7) здійснення моніторингу надання соціальних послуг та оцінки якості послуг (Соціальні послуги, 2019).

Основи «роботи з випадком» заклала М. Річмонд. Дослідниця пояснювала його як взаємодію соціального працівника з клієнтом, коли саме останній, а не будь-які інші люди і фактори (матеріальна допомога клієнту, його навчання, інтереси служби соціальної роботи, успіх програми тощо) стають центром уваги (Швалб, 2010). Надання соціальних послуг здійснюється за принципом добровільності.

Описуючи зміст діяльності фахівців із соціальної роботи у ТГ, варто враховувати вибір моделі надання соціальних послуг. Так, це може бути вертикальна модель, що характеризується наявністю державних програм, жорсткою регламентацією і детальними протоколами, рамковим підходом до цільових груп, детальним описом параметрів бенефіціарів; дотриманням стандартів, максимальною алгоритмізацією та типологізацією соціальних послуг, обов'язковою внутрішньою підзвітністю. Останнім часом вертикальна модель змінюється на горизонтальну, що акцентує увагу на місцевих програмах, виборі м'якого підходу до рамок і критеріїв, урахування специфіки проблем клієнтів і бенефіціарів, прояві гнучкості у визначенні пріоритетів і методів впливу на клієнтів; оперативності, зовнішній і внутрішній підзвітності.

У разі наявності надавачів соціальних послуг Л. Ільчук пропонує такий алгоритм роботи щодо надання інтегрованих соціальних послуг в ТГ:

1) виконком ТГ (структурний підрозділ, відділ, сектор) управляє системою; вивчає потреби населення; складає плани; залучає різні організації для надання послуг; оцінює якість; проводить моніторинг; розглядає заяви; збирає документи; готує проєкт рішення для керівництва ТГ;

2) після прийняття рішення щодо надання соціальних послуг його направляють до суб'єкту надання соціальних послуг, який визначає індивідуальні потреби; складає індивідуальний план; підписує договір; надає соціальні послуги; проводить внутрішній моніторинг (Ільчук, 2018).

У разі відсутності надавача соціальних послуг алгоритм діяльності буде інший. Так, виконком ТГ-1 (відсутній надавач соціальних послуг) залучає недержавних надавачів соціальних послуг; структурні підрозділи ТГ-1 розглядають заяви, збирають документи, готують проєкт рішення для керівництва ТГ-1. Потім підписується договір з ТГ-2 (є надавач соціальних послуг). Виконком ТГ-2 (структурні підрозділи) готує рішення щодо надання соціальних послуг і передає його суб'єктам, які надають соціальні послуги. Отже, за відсутності в ТГ надавачів соціальних послуг питання щодо їх надання вирішується на договірній основі із сусідніми ТГ.

Загалом процес надання соціальних послуг передбачає наявність трьох етапів (табл. 3.1). Дослідники (Л. Белкіна, Л. Калугіна, Р. Колбас, С. Мельник, І. Пінчук, О. Суліма, Н. Якимчук та інші) пропонують надавати соціальні послуги через створення Центру соціальних послуг / Територіального центру надання соціальних послуг, який би діяв на рівні ТГ та надавав послуги громадянам за принципом «єдиного вікна» «на місцях». Сьогодні такі центри діють активно по всій Україні.

Таблиця 3.1

Етапи надання соціальних послуг

Етапи	Зміст етапу
І. Формування соціального замовлення	Визначають потреби населення адміністративно-територіальної одиниці/ територіальної громади в соціальних послугах відповідно до «Порядку визначення потреб населення адміністративно-територіальної одиниці/ територіальної громади в соціальних

	<p>послугах, затвердженого Мінсоцполітики».</p> <p>За результатами визначення потреб населення формують перелік соціальних послуг, перелік категорій та орієнтовну чисельність отримувачів соціальних послуг; обсяг бюджетних коштів, необхідних для виплати компенсації.</p> <p>За рішенням замовника соціальних послуг соціальне замовлення може формуватися щороку або на період до трьох років у межах стратегічного середньострокового планування.</p>
II. Виконання соціального замовлення	<p>Розробляють завдання на виконання соціального замовлення; організовують і проводять конкурс; укладають договори про надання соціальних послуг та його виконання.</p>
III. Оцінка та моніторинг	<p>Проводять моніторинг надання соціальних послуг та оцінюють їхню якість, здійснюють контроль за дотриманням вимог, установлених законодавством про соціальні послуги, подають звітність.</p>

Проаналізувавши вітчизняну та зарубіжну спеціальну літературу, В. Сидоров виділив два підходи до опису професійної діяльності фахівця із соціальної роботи за допомогою функцій: процесуальний і спектральний (Сидоров, 2000). Спектральний підхід зосереджений на ідеї, що конкретні дії фахівця із соціальної роботи представлені у вигляді функцій. Прихильницею означеного підходу є Г. Слосанська, яка аналізувала робочі функції північноамериканського соціального працівника, зосередивши увагу на ролях і відповідних функціях, а саме: брокер громадських послуг, учитель соціальних та адаптивних умінь, консультант-клініцист, керуючий справами клієнта, керівник робочого навантаження, керівник персоналу,

адміністратор, агент з питань соціальних змін, професіонал (Слозанська, 2017).

Процесуальний підхід ближчий до вітчизняної системи соціальної роботи, адже ґрунтується на визначенні функцій фахівця із соціальної роботи в процесі його взаємодії з клієнтом. Це можна представити у такому вигляді: «оцінка – прогноз – перетворення», або, на думку С. Шардлоу, «визначення проблеми – розробка плану – реалізація намірів – оцінювання результату» (Shardlow & Payne, 1998).

Описуючи професійну діяльність фахівця із соціальної роботи в контексті надання соціальних послуг у громаді, зупинимося на аналізі функціонального спектру, який і розкриває її зміст.

Серед базових функцій першочерговою вважаємо діагностичну. Розглянемо їх детальніше. Так, діагностична функція пов'язана із *діагностичною компетентністю* і являє собою *інтегративну характеристику особистості, що передбачає готовність і здатність майбутнього фахівця з соціальної роботи ставити «соціальний діагноз», використовувати сучасні методики оцінки становища клієнта в процесі збереження фізичного, психічного, соціального й духовного здоров'я особистості або групи людей.* У цьому контексті повністю підтримуємо вітчизняних науковців у тому, що соціальний діагноз є експертною оцінкою в соціальній роботі, яка є диференційованим, індивідуалізованим і точним визначенням проблем, людей і умов та їхньої взаємодії, необхідна для надання диференційованої допомоги (Зверева, 2013). Конкретизуючи діагностичну / оціночну функцію, вчені одноставно наголошують на першочерговості вивчення, аналізу та оцінці життєвих полів клієнтів (індивідів, груп, сімей, громад); проблематики та особливостей їхнього соціального функціонування (ресурсне забезпечення, демографічні характеристики, рольовий репертуар, стадії життєвого циклу,

стресові фактори, наявність конфліктів тощо); міри зацікавленості клієнта в співпраці з фахівцем із соціальної роботи, а також дієвості та ефективності співпраці.

Важливим є також те, що якщо клієнт перебуває у кризовому стані, то фахівець із соціальної роботи має сконцентрувати пошук інформації саме на подіях, що призвели людину до кризової ситуації, її емоційних реакціях на неї та здатності клієнта до захисту й адаптації. Інколи клієнт сам може зрозуміти і усвідомити свою проблему, і в цьому разі соціальний працівник має лише допомогти сформулювати її (Shardlow & Payne, 1998).

Наступною дією після здійснення соціальної експертизи є вироблення плану розв'язання проблеми, що й забезпечує прогностична функція. Фахівець із соціальної роботи визначає цілі та міру втручання, прогнозує, програмує, проектує процес розв'язання проблем клієнта; надає необхідні соціальні послуги і рекомендації. Називаючи прогностичну компетентність, варто врахувати той факт, що вона є відносно незалежною, автономною характеристикою особистості серед інших її властивостей. *Прогностична компетентність передбачає здатність фахівця із соціальної роботи передбачати хід подій, власних дій, переживань, вчинків оточуючих, планувати діяльність на підставі адекватного ймовірнісного прогнозу.* На думку А. Бунас, означена компетентність є психологічно неоднорідним феноменом, що може впливати на адаптацію та регуляцію поведінки індивіда (Бунас, 2014). Вона є інструментом взаємодії суб'єкта з майбутнім, формуючи його ставлення до майбутнього і є формою пізнання майбутнього (Регуш, 1997).

Досвід зарубіжних країн засвідчує, що прогностична функція може реалізуватися у формі контракту – усної чи письмової угоди, яка не має юридичної сили й укладається між соціальним працівником, клієнтом та іншими зацікавленими особами. Мета контракту скерована на те, щоб фахівець роз'яснив деякі аспекти сервісних послуг. У контракті зазначено мету і завдання роботи;

часові рамки; перелік, графік, вартість сервісних послуг; альтернативні варіанти; потреби клієнта, які не можуть бути задоволені (з поясненням причин); форми, методи засоби соціальної роботи, контролю та перевірки виконання; умови корегування, перегляду, дострокового припинення; санкції на випадок порушень та процедури їх оскарження.

Перетворювальна функція зосереджена на конструктивних змінах у соціумі та системі життєзабезпечення людини (Зверева, 2006). Перетворення відбувається на конкретному рівні, коли задовольняються потреби клієнтів, груп, громад за спеціально розробленими моделями – і на програмному рівні, коли залучають соціально вражених, маргінальних прошарків населення у цільові та / або комплексні соціальні проєкти регіонального, державного або міждержавного характеру. Соціальна допомога клієнтам, які її потребують, здійснюється в різних формах і може передбачати професійне навчання, створення нових робочих місць, допомогу в пошуках роботи, формування у молодих людей підприємницьких навичок, міжособистісного спілкування (Денисенко & Свистун, 2019).

Проєктування – творча, інноваційна діяльність, спрямована на створення «нового продукту». Згідно з трактуванням, представленим в Енциклопедії освіти, «проєктна діяльність є конструктивною і продуктивною діяльністю особистості, спрямованою на розв’язання життєво значущих проблем, досягнення кінцевого результату в процесі цілепокладання, планування і здійснення проєкту» (Кремень, 2021). Відповідно, *проєктувальна компетентність – це здатність особи, що проявляється в життєво значущих проблемних ситуаціях і забезпечує можливість успішно здійснювати творчу конструктивну діяльність з перетворення об’єктивної дійсності, спрямовану на створення нового продукту.*

Комунікативна функція є важливою для фахівця із соціальної роботи в процесі надання соціальних послуг у громаді. Вона

передбачає стратегію і тактику взаємодії та співпраці з потенційним / реальним клієнтом, налагодження контактів з ним і його оточенням, пошук і обмін інформацією тощо. Відповідно, *комунікативна компетентність* у розумінні групи науковців, – це *компетентність у міжособистісному сприйнятті, міжособистісній комунікації, міжособистісній взаємодії* (Семигіна & Грига, 2004). Вона залежить від особистості самого фахівця з соціальної роботи, його особистісних характеристик, готовності йти назустріч людям, прагнення і здатності зрозуміти суть проблеми клієнта, проявляючи щирість, емпатію, рефлексивність та толерантність.

Організаторська функція передбачає активність фахівця з соціальної роботи у забезпеченні узгодженої взаємодії елементів системи сервісних послуг у комплексному обслуговуванні клієнтів; зміні неефективних сторін функціонування соціальних агенцій; створенні, розвитку і координації соціальної мережі (соціальних, благодійних, волонтерських громадських організацій, груп самодопомоги тощо) (Сидоров, 2000). *Організаторська компетентність передбачає цілеспрямованість, наполегливість, самоорганізацію, здатність приймати рішення, наявність організаційних умінь у фахівця з соціальної роботи* (Роєнко, 2014). Ми доповнюємо цей список умінням розв'язувати проблеми, приймати рішення, працювати в команді, створювати та підтримувати професійні зв'язки із колегами для якісного соціального обслуговування клієнтів, надання їм соціальних послуг.

Правозахисна / охоронно-захисна функція акцентована на застосуванні фахівцем із соціальної роботи всього комплексу правових норм для захисту прав та інтересів клієнтів, сприянні у застосуванні заходів державного примусу і реалізації юридичної відповідальності щодо осіб, які вдаються до прямих чи опосередкованих протиправних дій щодо клієнта (Ашиток, 2015). *Соціально-правова компетентність фахівця із соціальної роботи*

передбачає наявність комплексу якостей, що відображають ступінь кваліфікації, рівень правових знань, умінь та навичок, що пов'язані зі здійсненням соціально-правової діяльності у процесі надання соціальних послуг у громаді.

Превентивна / попереджувально-профілактична, соціально-терапевтична, соціально-медична функція орієнтована на роботу зі «здоровим» клієнтом. М. Блум переконує, що своєчасно вжиті фахівцем з соціальної роботи заходи дають змогу запобігти виникненню можливих життєвих колізій в окремих клієнтів груп ризику; зберегти, підтримати та захистити нормальний рівень життєдіяльності і здоров'я людей; надати допомогу в процесі досягнення поставлених цілей і розкритті внутрішнього потенціалу клієнта тощо (Bloom, 2013). Підтримуємо С. Сургову в тому, що «превентивна діяльність фахівців із соціальної роботи допомагає забезпечити теоретичну і практичну реалізацію заходів превентивного характеру, спрямованих на попередження, подолання відхилень у поведінці різних груп клієнтів соціальної роботи і запобігання розвитку різних форм їх асоціальної, аморальної поведінки» (Сургова, 2012, с. 9). Профілактика діяльність забезпечує оптимальні умови для формування і розвитку активної, самодостатньої, гармонійної особистості, здатної до індивідуальної самореалізації та творчого життєвого програмування (Ісаєвич, 2019).

Ми переконані, що профілактика як вид діяльності фахівця із соціальної роботи містить найбільш широкий спектр напрямів, а саме:

- 1) профілактика стресових і постстресових станів, пов'язаних зі складними життєвими обставинами;
- 2) попередження виникнення високої психологічної напруги в громаді, суспільстві, що переживає кризові явища (політичні та економічні кризи, суспільні конфлікти тощо);
- 3) соціально-психологічна підтримка найбільш вразливих клієнтів;

4) діяльність щодо попередження сімейних конфліктів, відхилень у психічному розвитку дітей, пов'язаних із сімейними проблемами;

5) профілактика порушень у психічному та особистісному розвитку клієнтів, що живуть у територіальній громаді

Профілактичну компетентність фахівця з соціальної роботи часто пов'язують із конфліктами. Так, на переконання О. Безпалько, *«компетентність попереджувати і розв'язувати конфліктні ситуації»* акцентована на умінні застосовувати адекватні моделі поведінки в конфліктній взаємодії, здатності до попередження конфліктів у професійній діяльності, проведенні переговорів зі сторонами конфліктів, пошуку способів розв'язання конфліктів та примирення конфліктуючих сторін (Безпалько, 2015, с. 63).

Профілактична функція пов'язана з психотерапевтичною. Її визначають як комплексний вербальний і невербальний вплив соціального працівника на когнітивну, емоційну і поведінкову сфери особистості клієнта для допомоги йому в зміні ставлення до наявних проблем соціального середовища. Йдеться про самоактуалізацію, самовиховання, особистісне зростання, самовизначення). Важливість використання психотерапевтичних методів у роботі з клієнтами ми пояснюємо їх ефективністю і дієвістю. Враховуючи те, що психотерапію вважають «розмовною терапією», її активно використовують у роботі людьми, які потрапляють у складні життєві обставини, проходять через закономірні життєві зміни, людьми з посттравматичними стресовими розладами, людьми, які хочуть покращити свій рівень життя чи пізнати себе глибше (Мушкевич & Чагарна, 2017). *Психотерапевтична компетентність фахівця з соціальної роботи є здатністю та готовністю надавати консультативні послуги, усвідомлювати та нести за це відповідальність.*

Рекламно-пропагандистська функція передбачає поширення інформації про саму ідею соціального захисту людини, про види

та споживчі властивості соціальних послуг для створення і підтримання попиту на них (Шахрай, 2006).

Соціально-педагогічну функцію можна розглядати крізь призму пріоритетності цілеспрямованого виховного впливу соціуму на особистість і поведінку клієнта, що організовує фахівець із соціальної роботи, суб'єкт надання соціальних послуг. Окрім цього, зміст означеної функції ще й в тому, що соціальний працівник виявляє інтереси і потреби клієнтів у соціокультурному дозвіллі, спортивно-оздоровчій та художній творчості, туризмі тощо і залучає до роботи з ними різноманітні заклади, товариства, творчі спілки (Холостова, 1997).

Ще однією важливою функцією є соціально-економічна, яку закордоном вважають провідною в діяльності фахівця із соціальної роботи, адже вона допомагає задовольняти матеріальні потреби та інтереси малозабезпечених прошарків населення. Ця функція реалізується у формі встановлення пільг; надання грошової та натуральної допомоги; надання одноразових компенсацій і допомог; здійснення соціально-побутового патронажу.

Соціальну компетентність відносять до «ключових компонентів для Європи» та трактують як здатність брати на себе відповідальність, уміння спільно випрацьовувати рішення та брати участь у його реалізації, толерантність до різних етнокультур і релігій, гармонізація особистих інтересів з потребами суспільства (Здоровенко & Коляденко, 2021). *«Соціальну компетентність» можна розглядати, як універсальну здатність особистості, що охоплює розуміння суспільної дійсності та вишколене оперування соціальними знаннями, вміннями, нормами, які потрібні для ефективного розв'язання практичних завдань: жити, не порушуючи норми суспільства, робити власний вибір та ризикувати, адаптивно сприймати себе у часі та просторі, вибудовувати свій життєвий проєкт*

майбутнього, виходячи з поєднання індивідуальних та колективних цінностей.

Ми не претендуємо на остаточне визначення функціонально-компетентнісного спектру професійної діяльності фахівця із соціальної роботи в контексті надання ним соціальних послуг у громаді. Це неможливо зробити через величезну кількість наукових підходів до означеної проблеми. Перелік представлених функцій з відповідними компетентностями фахівця з соціальної роботи може бути доповнений залежно від мети, завдань, форм, методів соціальної роботи в процесі надання соціальних послуг у територіальній громаді.

Отже, з одного боку – недостатнє висвітлення проблеми підготовки майбутніх фахівців з соціальної роботи до надання соціальних послуг у науково-методичних дослідженнях, а з іншого – гостра потреба практики у цих фахівцях, здатних визначати, організовувати й надавати комплекс соціальних послуг у громаді, висуває необхідність розробити професіограму фахівців із соціальної роботи, яка дасть змогу здійснювати ефективну професійну діяльність у процесі надання соціальних послуг.

3.2. Контент-аналіз професіограми фахівця із соціальної роботи як суб'єкта надання соціальних послуг

В Україні робота фахівців із соціальної роботи ускладнюється сьогодні прогресуючим збільшенням числа людей, які потребують допомоги. Тривала економічна криза породжує зростання безробіття, алкоголізму, наркоманії, безпритульності, міжнаціональних конфліктів, наслідком яких є зростання кількості внутрішньо переміщених осіб, знедолених, сиріт та інших категорій, що потребують допомоги. Ці процеси, з одного боку, вимагають збільшення кількості фахівців, з іншого боку – піднімають планку вимог до них.

Професійні стандарти (України, Наказ МРЕТСГУ, 2020), вимоги до фахівця із соціальної роботи ґрунтуються на фундаментальних загальнолюдських цінностях і враховують гідність і унікальність кожної особистості, її права і можливості. У Законі України «Про соціальні послуги» зазначено, що соціальний працівник – це професійно підготовлений фахівець, який має необхідну кваліфікацію у сфері соціальної роботи і надає соціальні послуги (України, З., 2019).

Як професія, соціальний працівник у сучасному світовому суспільстві має статус професіонала, а сам фахівець із соціальної роботи є членом сформованої професійної групи. Соціальні працівники ототожнюють себе з давньою традицією занепокоєння і відповідальності за потреби людей і соціальні стреси. Характерними ознаками, що визначають статус професійної групи для соціальних працівників, є:

- співвіднесення професійної діяльності із загальними цінностями суспільства і орієнтація на служіння суспільству;
- наявність професійної спільноти – Всеукраїнської громадської організації «Ліга соціальних працівників України» як критерію формування професійної ідентичності;
- вступ до означеної професійної групи після навчання в системі професійної підготовки і перепідготовки, заснованої на теоретико-практичних знаннях;
- керівництво фахівців із соціальної роботи в своїх діях етичним кодексом.

Українське суспільство висуває високі вимоги до особистості фахівця із соціальної роботи та до його професійних якостей, що особливо відчутно в контексті надання соціальних послуг у громаді. Проте системних досліджень, які б детально розкривали ці аспекти, сьогодні недостатньо.

На нашу думку, фахівець із соціальної роботи – професіонал, людина, яка працює з різними категоріями клієнтів, виконуючи цілий комплекс різноманітних функціональних обов'язків.

Ситуація ускладнюється тим, що працюючи в ТГ, він має володіти спеціальним набором знань, умінь і навичок, професійно-особистісних характеристик, що допоможуть якісно надавати соціальні послуги.

З огляду на зазначені аспекти, ми поставили собі за мету розробити професіограму фахівця із соціальної роботи в контексті підготовки до надання соціальних послуг. Подібну модель можна розглядати як абстрактне відображення системи особистісних і соціально-психологічних характеристик фахівця із соціальної роботи, в якій інтегровано ціннісне ставлення до соціальної роботи, професійні знання, теоретичні та практичні вміння і соціально-значущі якості особистості (Сидорук, 2021; Слосанська, 2019). Для цього ми звернулися до аналізу відомих професіограм, оскільки її можна вважати своєрідною первинною моделлю фахівця. Дослідники по-різному розуміють термін «професіограма» (табл. 3.2).

Таблиця 3.2

Наукові підходи до трактування терміну «професіограма»

Трактування поняття «професіограма»	Автори
Своєрідний паспорт спеціальності; вона повинна віддзеркалювати сукупність вимог до спеціальності, тобто її кваліфікаційну характеристику, з'ясувати обсяг і науково обґрунтоване співвідношення суспільно-політичних, спеціальних і психолого-педагогічних знань, а також комплекс педагогічних і методичних умінь і навичок, необхідних майбутньому фахівцю (Сластьонін та ін., 2002, с. 27)	В. Сластьонін, І. Ісаєв, О. Міщенко, Є. Шиянов
Науково обґрунтовані норми й вимоги професії до видів професійної діяльності та якостей особистості працівника, що дозволяють йому ефективно виконувати вимоги професії, а також	А. Маркова

отримувати необхідний для суспільства продукт і створювати умови для розвитку особистості самого фахівця (Маркова, 1996)	
Ідеальна модель фахівця, еталон, у якому представлені: основні якості особистості, якими повинен володіти вчитель; знання, вміння та навички для виконання відповідних функцій учителя (Мешко, 2010)	Г. Мешко
Повний опис виробничо-технічних, технологічних, соціально-психологічних, медико-гігієнічних умов професійної діяльності і психологічних та психофізіологічних вимог, які професія пред'являє до людини (Синявський, 2013, с. 9)	В. Синявський
Обумовлена змістом праці система кількісно вимірюваних медико-біологічних, психофізіологічних і соціально-психологічних властивостей і якостей, необхідних і достатніх для успішного оволодіння професією й удосконалення в ній (Синявський & Сергєєнкова, 2007)	В.Синявський, О. Сергєєнкова
Системний опис психологічних, соціальних та інших вимог до суб'єкта професії, що визначає необхідні для цього виду діяльності якості особистості, які становлять основу професійної придатності людей (Деркач, 2004)	А. Деркач
Технологічна характеристика різних видів професійної діяльності, зроблена за певною програмою для розв'язання комплексу професійних завдань (Щербакова, 2014)	І. Щербакова

Погоджуємося з В. Синявським (Синявський, 2013) у тому, що більшість розроблених професіограм не в змозі задовольнити

постійно зростаючих запитів практики. В деяких з них відсутній перелік професійно важливих якостей та професійних обов'язків. На жаль, сьогодні відсутні розроблені професіограми фахівця із соціальної роботи, що готовий до надання соціальних послуг.

Спробу створення цілісної моделі особистості соціального працівника зробила В. Поліщук. Розроблена нею структура моделі особистості містить взаємопов'язані компоненти: мотиваційно-ціннісний, інтелектуально-пізнавальний, дієво-практичний і емоційно-вольової. Ця модель цілісно відображає наявні уявлення про особистість соціального працівника. Дослідниця підкреслює роль і місце мотиваційно-ціннісних орієнтацій у професійному та особистісному розвитку (Поліщук, 2006).

Структура професіограми, її структурні складові, ступінь узагальнення і детальності опису тих чи інших особливостей професії визначаються метою її вивчення (Синявський, 2013). Спираючись на дослідження О. Сороки (Сорока, 2016) та С. Калаур (Калаур, 2018), ми спробували представити *професіограму фахівця із соціальної роботи у контексті підготовки до надання соціальних послуг як такої, що охоплює комплекс компетентностей, функціонально-рольовий спектр, цінності, обов'язки, комплекс знань, умінь і навичок, професійно значущі й особистісні характеристики, необхідні фахівцю з соціальної роботи для ефективного надання соціальних послуг у ТГ (рис. 3.2).*

Оскільки компетентність є центральною складовою розробленої нами професіограми, зупинимося на її аналізі детальніше. Компетентність співвідносять з конкретним видом діяльності, тому визначають такі її види: соціальну (Сидорук, 2021); психологічну, соціально-психологічну компетентності (Козубовська, 1996); комунікативну (Капська та ін., 2003), правову (Ковчина, 2001), психологічну і педагогічну компетентності (Овчарук, 2003); професійну (Сластьонін та ін., 2002); управлінську (Сорока, 2017).

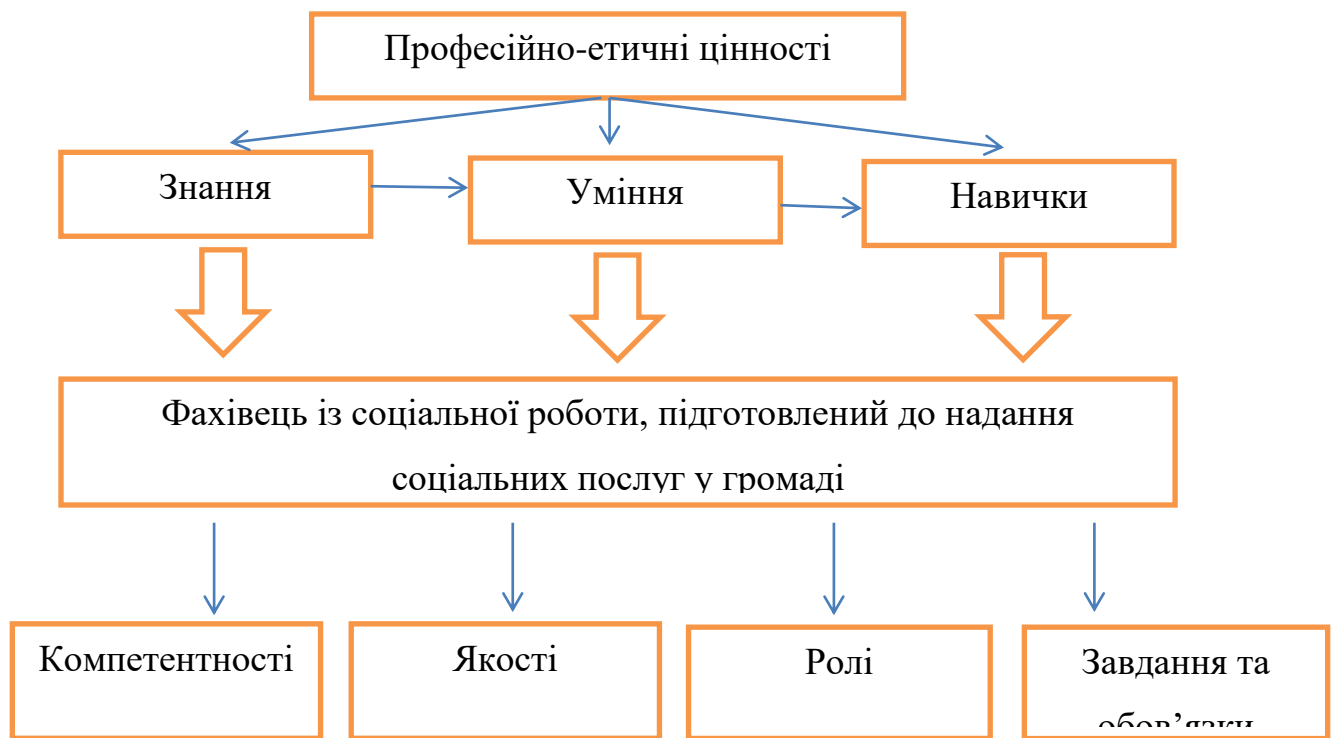


Рис. 3.2. Професіограма фахівця із соціальної роботи у контексті підготовки до надання соціальних послуг у громаді

Звертаємо увагу на функціональний компонент фахівця із соціальної роботи. Особливий інтерес для нашого дослідження представляє модель спеціаліста, запропонована О. Карпенко, яка виокремила три аспекти діяльності, а саме – функціональний, особистий та предметний (Карпенко, 2007). Головну роль дослідниця надає функціональному аспекту діяльності, адже, на її думку, він визначає цільові установки, виконуючи роль цільової підготовки студента.

Основна мета соціальної роботи як професії спрямована на допомогу, підтримку, прояв у людини ініціативи, сили духу, віри в свої можливості. Складність, багатоплановість професії визначається насамперед різноманіттям функцій фахівця із соціальної роботи. Варто ґрунтовніше проаналізувати методичні й практичні аспекти професійної діяльності фахівця із соціальної роботи, оскільки теоретичні засади представлено в п. 3.1. Для цього, розглянемо детальніше його професійні функції (табл. 3.3).

Таблиця 3.3

**Основні професійні функції, які повинен реалізувати у своїй
роботі фахівець із соціальної роботи**

Функції	Зміст	Автори
Діагностувальна	<ul style="list-style-type: none"> - вивчає клієнта, його сім'ю, оточення, соціально-психологічні особливості; - оцінює особливості діяльності і спілкування клієнта, ступінь і спрямованість впливу мікросередовища; - здійснює діагностику сімей для надання їм допомоги; - допомагає виявити коло спілкування клієнта, визначити суть і причини його проблем для їх розв'язання; - за результатами діагностування планує свою діяльність. 	М. Єфімова, О. Карпенко, В. Сидоров
Прогностична	<ul style="list-style-type: none"> - передбачає участь фахівця у прогнозуванні і проектуванні процесу життєдіяльності конкретного клієнта, групи людей, громади; - на основі визначення цілей і завдань соціальної роботи з клієнтом розробляє програму особистісного розвитку для кожного клієнта; - створює умови для 	М. Єфімова, О. Карпенко, В. Сидоров, В. Синявський

	вирішення проблем, прогнозує результати, розробляє зміст, методи і форми роботи з клієнтом, групою, громадою для досягнення результатів.	
Комунікативна	- забезпечує налагодження взаємодії клієнта, групи, громади з різними соціальними інститутами, недержавними організаціями, волонтерами, соціальними партнерами.	О. Карпенко, В. Сидоров
Психологічна	- надає різні види консультування і корекції міжособистісних відносин; - сприяє соціальній адаптації особистості; - надає допомогу в соціальній реабілітації всім клієнтам, хто цього потребує.	Є. Холостова
Організаційна / організаторська	- передбачає організацію соціальної роботи з клієнтом, групою, громадою; - створює умови для ефективної співпраці, організовує дозвілля; - формує демократичну систему взаємин між людьми в громаді; - розробляє програми активного залучення клієнтів до трудової діяльності;	М. Єфімова, О. Карпенко, В. Сидоров, В. Синявський

	<ul style="list-style-type: none"> - стимулює включення клієнтів у групи допомоги і самопомоги; - ініціює та організовує різні форми роботи у соціальній сфері. 	
Попереджувально-профілактична	<ul style="list-style-type: none"> - враховує і приводить у дію соціально-правові, юридичні, психологічні механізми попередження і подолання негативних впливів у поведінці клієнтів; - здійснює профілактику правопорушень, конфліктів, побутового правопорушення, алкоголізму, вживання і торгівлі наркотичних речовин; - виявляє людей схильних до поведінки з відхиленнями в колективі, у побуті, проводить з ними профілактико-корекційну й реабілітаційну роботу; - забезпечує захист прав клієнта. 	М. Єфімова, Н. Захарченко, О. Карпенко, В. Синявський
Посередницька	<ul style="list-style-type: none"> - формує зв'язки між клієнтом, групою і громадою та різними організаціями, установами, фондами, різними соціальними інститутами; - володіє інформацією про 	Н. Захарченко, О. Карпенко

	<p>різні види соціальних послуг;</p> <ul style="list-style-type: none"> - виступає у ролі посередника між клієнтом, групою, громадою і командою фахівців соціальної сфери (юристами, медиками, психологами, юристами, соціальними консультантами); - погоджує свою діяльність у сфері соціальних послуг і допомоги з установами соціального забезпечення, благодійними фондами, добродійними організаціями. 	
Соціально-терапевтична / допомоги і підтримки	<ul style="list-style-type: none"> - організовує разом із клієнтом простір взаємодії для розв'язання проблем і труднощів клієнта, групи, громади; - надає підтримку за умови появи особистих проблем; - сприяє створенню сфери особистого благополуччя, умови для саморозвитку, саморегуляції; - при потребі консультиує та здійснює терапевтичну діяльність. 	М. Єфімова, О. Карпенко, В. Синявський
Охоронно-захисна / правозахисна	<ul style="list-style-type: none"> - використовує наявний арсенал правових норм для захисту прав та інтересів окремих клієнтів, груп, 	М. Єфімова, Н. Захарченко, О. Карпенко, В. Сидоров

	<p>спільноти;</p> <ul style="list-style-type: none"> - інформує клієнтів про нормативно-правову базу та міжнародні документи щодо захисту їхніх прав. 	
Медико-гігієнічна	<ul style="list-style-type: none"> - здійснює патронаж хворих / людей, що потребують догляду; - у разі потреби здійснює індивідуальний догляд клієнта; - надає першу медичну допомогу та володіє навичками надання нескладних медичних процедур. 	О. Безпалько, І. Зверева
Аналітико-оцінювальна	<ul style="list-style-type: none"> - володіє навичками аналізу, усвідомлення ходу й результатів своєї діяльності у сфері соціальної роботи, уміннями виявляти позитивні й негативні сторони, порівнювати досягнуті результати з поставленими цілями, усвідомлювати свої професійні можливості; - розробляє програму власного професійного розвитку; - вивчає позитивний досвід соціальної роботи; - здійснює узагальнення власного досвіду; - підвищує професіоналізм і кваліфікацію. 	О. Карпенко

Соціально-побутова	- допомагає і підтримує різні категорії населення в поліпшенні їх побуту та життєвих умов.	Н. Захарченко, Є. Холостова
--------------------	--	--------------------------------

Актуальним для нашого дослідження є виокремлені Г. Слезанською базові та спеціальні функції фахівця із соціальної роботи в територіальній громаді. До базових дослідниця віднесла діагностичну, прогностично-проектувальну, організаційно-координаторську, інформаційно-комунікативну. Серед спеціальних учена виокремила адміністративну, превентивну, посередницьку, соціально-терапевтичну, реабілітаційну, адвокативну, освітню, соціально-економічну, аналітико-оцінювальну, рекламно-інформаційну, активізаційну та дослідницьку (Слезанська, 2019, с. 207–212).

Функції соціальних працівників стають принципово важливими для допомоги в створенні необхідних, бажаних суспільних ресурсів або в активізації вже існуючих ресурсів, допомоги людям у використанні наявних ресурсів (Швалб, 2010).

Дослідники по-різному представляють та інтерпретують функції фахівців із соціальної роботи, представляючи їхні різні варіації. Так, трапляються виховно-розвивальна, діагностико-прогностична, організаційно-комунікативна, соціально-медична, правозахисна, рекламно-пропагандистська, соціально-медична, соціально-педагогічна, соціально-економічна, соціально-перцептивна, аутопсихологічна тощо.

Солдідарні з О. Карпенко, яка переконує, що професійні функції фахівця із соціальної роботи можна розглядати як основну складову професійної компетентності (Карпенко, 2007). Зі свого боку додамо, що функції безпосередньо пов'язані з *компетентностями* фахівця із соціальної роботи. Спробуємо представити це схематично (рис. 3.3).



Рис. 3.3. Відповідність функцій компетентностям фахівця із соціальної роботи

Ми не претендуємо на виокремлення повного переліку компетентностей фахівця із соціальної роботи. Кожна з них має свої особливості саме завдяки специфіці виконуваної діяльності. Розглядаючи структуру кожної окремої компетентності, слід проаналізувати комплекс знань, умінь і навичок, що розкривають її змістове наповнення. Підтримуємо О. Карпенко (Карпенко, 2007, с. 27) в тому, що хоч і «такий підхід є дещо спрощеним, зате саме він забезпечує доступність експериментальної перевірки сформованості компетентності, визначення рівня професійної компетентності». На нашу думку, саме він лежить в основі визначення готовності студентів до надання соціальних послуг.

Сьогодні, на жаль, немає єдиної усталеної думки щодо компонентів професійної компетентності фахівців із соціальної роботи. Найбільш поширеними є такі:

— комунікативна компетентність акцентує увагу на встановленні контакту з клієнтом, налагодженні доброзичливих, довірливих взаємовідносин;

— компетентність сприйняття, що передбачає проведення спостережень, аналізу та постановку діагнозу;

— рефлексивна компетентність допомагає здійснити реконструкцію процесу надання допомоги, метою якої є переконатись у правильності зробленого або того, що можна було зробити. Це допоможе спланувати подальші дії та запобігти можливим помилкам;

— компетентність взаємодії, тобто успішне встановлення взаємовідносин та здійснення професійної діяльності – аналіз ситуації, розуміння випадку, пояснення, обмін інформацією, аналіз із висновком, який сприятиме в розв’язанні проблем клієнта (Горішна, 2009).

Детальніше компетентності представлено в п. 3.1.

Ще однією важливою складовою нашої професіограми є *якості* фахівця з соціальної роботи. Науковці по-різному

виокремлюють якості фахівців із соціальної роботи. Втім, це залежить від цілей, які ставить перед собою соціальний працівник, врахуванням об'єктів впливу, з якою саме категорією клієнтів і в якій соціальній установі він здійснюватиме професійну діяльність, та від багатьох інших факторів.

Учені підкреслюють необхідність наявності у фахівця із соціальної роботи насамперед особистісних якостей. Так, Б. Вульфов зазначає, що «будь-яка система підготовки не в змозі навчити душевній чутливості, гумору, педагогічній інтуїції або делікатності вчинку» (Вульфов, 1994, с. 59). В. Поліщук виокремила такі соціально-значущі якості особистості фахівця із соціальної роботи: емпатійність, відповідальність, стресостійкість, самовладання, самокритичність, комунікабельність, толерантність, справедливість (Поліщук, 2006).

Є. Холостова групує якості соціального працівника на такі:

1) психологічні, які є частиною здатності до обраного виду професійної діяльності (стесостійкість, наполегливість, послідовність тощо);

2) психоаналітичні, що орієнтовані на вдосконалення особистісної складової фахівця з соціальної роботи (самооцінювання власних учинків, самокритичність, самоконтроль, фізична тренуваність, вміння управляти емоціями тощо);

3) психолого-педагогічні, які акцентовані на створенні ефекту особистої привабливості (візуальність, красномовність, розвинена комунікабельність, емпатійність тощо) (Холостова, 1998, с. 82).

Погоджуємося з ученою в тому, що названі вище характеристики є визначальними і без них складно якісно провадити професійну діяльність.

Модель професійно-особистісних якостей соціального педагога, розроблена Ю. Галагузовою, передбачає такі групи якостей:

— морально-гуманістичні якості, зумовлені специфікою цього виду професійної діяльності (любов до людей, гуманність, доброзичливість, чуйність, альтруїзм, милосердя, терпимість, відповідальність);

— психологічні характеристики, що забезпечують професійну придатність до цього виду діяльності (високий рівень протікання психічних процесів, стійкі психічні стани, високий рівень емоційних і вольових характеристик, а також якості, що відображають стресостійкість – психофізична тренованість, саморегуляція);

— психоаналітичні якості, що створюють основу для вдосконалення соціального працівника як професіонала (самоконтроль, самокритичність, самооцінка);

— психолого-педагогічні якості, що забезпечують встановлення ефективних взаємовідносин з усіма об'єктами і суб'єктами діяльності (комунікабельність, емпатійність, перцептивність, візуальність, красномовність, тактовність) (Галузова, 2001).

До особистісних якостей фахівця з соціальної роботи І. Зимня відносить, по-перше, психологічні особливості особистості: екстравертність, комунікативні схильності, концентрація уваги, здатність до вольової регуляції поведінки, хороша пам'ять. По-друге, вчена виокремила комплекс гуманістичних рис, до яких відносить доброту і сердечність, делікатність і такт, спостережливість і вдумливість, безкомпромісність і мужність, оптимізм і почуття гумору. У Великобританії до особистісних характеристик фахівця соціальної сфери відносять високий рівень інтелектуального розвитку, хорошу саморегуляцію, самодисципліну, наполегливість, фізичну силу, витривалість, здоровий глузд (Зимня, 1992, с. 13).

О. Карпенко особистісно-професійні якості розподіляє на три групи: пов'язані зі ставленням до людей, до самого себе і до

професійної діяльності. Перша група передбачає наявність високої моральності, доброти, альтруїзму, поваги до людей, порядності, гуманізму, милосердя й співчуття, чутливості, комунікабельності, відкритості у спілкуванні, тактовності й делікатності тощо. Названі якості представлені у Міжнародному кодексі соціального працівника.

Другу групу якостей О. Карпенко пов'язує з «Я–концепцією» фахівця із соціальної роботи, завдяки якій він може моделювати свою взаємодію з іншими людьми. Ці якості є, на нашу думку, різноманітними і не завжди пов'язані між собою. Йдеться про впевненість у собі, вимогливість до себе, самоповагу, адекватність самооцінки, самолюбство, самокритичність, самоконцентрацію тощо (Карпенко, 2007, с. 31).

Третя група якостей сконцентрована навколо професійної діяльності фахівця з соціальної роботи. Ми переконані, що ефективність і дієвість професійної діяльності соціального працівника в процесі надання соціальних послуг залежатиме від розвинених у нього почуття професійного обов'язку, інтересу до професії, працездатності, наполегливості, ініціативності, високої міри відповідальності, терпіння, емоційної стабільності тощо.

Названі особистісно-професійні якості О. Карпенко поділила на чотири групи: 1) якості, що розвивають і компенсуються; 2) якості, що розвиваються, але не компенсуються; 3) якості, що важко розвинути у зрілому віці та не можна компенсувати; 4) якості, що розвиваються з труднощами і погано компенсуються. Ці якості означають своєрідну «психологічну схильність до професії фахівця з соціальної роботи» (Карпенко, 2007). Подібної думки притримуються і деякі дослідники, називаючи означені якості професійно важливими, оскільки вони формуються і розвиваються у професійному навчанні та діяльності, індивідуальному стилі діяльності та спілкуванні (Борисенко,

2015). Вважаємо, що представлені якості можуть бути притаманні фахівцю із соціальної роботи, що надає соціальні послуги в громаді.

Ще однією важливою складовою розробленої нами професіограми є *ролі*, які він може виконувати під час надання соціальних послуг. На думку Г. Слосанської, «роль соціального працівника – це те, як його сприймають інші, з чим асоціюють його діяльність. Роль можна визначити завданнями, функціями, моделями поведінки соціальних працівників» (Слосанська, 2017, с. 265).

У контексті нашого дослідження варто згадати класифікацію рольових репертуарів соціальних працівників, розроблену В. Сидоровим, який розподілив їх на шість груп:

1) керівні (адміністратор, керівник робочого навантаження, керівник персоналу, лідер команди);

2) практичні (консультант / консультант-клініцист, вчитель соціальних умінь, аніматор, агент із питань соціальних змін, помічник клієнта, соціальний менеджер, вуличний працівник);

3) латентні («донор», «підривач державного устрою», «захисник панівного порядку», «цап-відбувайло», «потенційний гнобитель», «всезнайко», «брокер у сірих тонах»);

4) посередницькі (захисник прав та інтересів клієнта, брокер соціальних послуг, керівник справ клієнта);

5) дослідницькі (дослідник, експерт, аналітик);

6) сервісні (супервізор, викладач керівник польової практики) (Сидоров, 2000).

Для розробки нашої професіограми важливими є первинні та вторинні ролі, які фахівець із соціальної роботи може виконувати на рівні ТГ у процесі надання соціальних послуг. Підтримуємо Г. Слосанську, яка виділила такі первинні ролі фахівця із соціальної роботи (табл. 3.4).

Таблиця 3.4

Ролі фахівця з соціальної роботи у процесі надання соціальних послуг у громаді (згідно класифікації Г. Слосанської (Слосанська, 2017))

Ролі	Особливості діяльності
Активатор/ наставник/ каталізатор (enabler)	Ідентифікує та структурує проблеми ТГ; працює з клієнтами, які незадоволені умовами проживання, існування в громаді; надає допомогу клієнтам у вербалізації свого невдоволення; здійснює пошук причин проблем та виробляє механізми їх подолання.
Терапевт (therapist)	Діагностує та «лікує» громаду через роботу із лідерами окремих груп з метою виокремлення основних ідей, диференціації проблем в ТГ.
Вчитель соціальних умінь (educator)/ тренер (trainer)	Інформує членів ТГ щодо ідей, що сприятимуть розвитку громади, пошуку та розподілу ресурсів; консультує клієнтів щодо виховання та догляду за дітьми; налагоджує комунікацію; здійснює профілактику злочинності, інфекційних хвороб, вживання психоактивних речовин тощо; допомагає формувати уміння до самообслуговування людей із особливими потребами, попередження і вирішення конфліктів, ухвалення рішень; навчає клієнтів долати кризові, стресові ситуації самостійно, пристосовуватися до мінливих соціальних умов.
Брокер (broker)	Надає інформацію щодо пошуку та залучення необхідних ресурсів; надає клієнтам, сім'ям, групам, організаціям,

	громаді доступ до ресурсів і соціальних послуг, направляє осіб, які потребують соціальної допомоги у відповідні соціальні служби для отримання більш якісних, спеціалізованих соціальних послуг, здійснює моніторинг процесу надання соціальних послуг.
Експерт (expert)	Доносить до громади необхідну інформацію, результати досліджень, надає поради, пропонує джерела для пошуку ресурсів, необхідних для розвитку громади.
Кейс-менеджер (case manager) / фахівець управління справами клієнта (case manager)	Працює з клієнтом для задоволення індивідуальних потреб через комплексне надання соціальних послуг у випадку якщо клієнт: має соціальні, психологічні, медичні та інші проблеми специфічного характеру; є нездатним до соціального обслуговування і має розлади адаптації; не може самостійно вирішувати свої проблеми; потребує сторонньої допомоги.
Посередник у вирішенні конфліктів (negotiator)	Попереджає та допомагає розв'язати конфлікти; збирає, перевіряє, передає інформацію клієнтам та оточенню.
Захисник прав та інтересів клієнта / адвокат (advocate)	відстоює права клієнта, групи для отримання необхідних ресурсів, допомагає задовольнити їхні потреби та інтереси через налагодження взаємодії із соціальними інститутами; співпрацює із поліцією для захисту клієнта, який цього потребує; є адвокатом, експертом, позивачем у захисті і відстоюванні прав та інтересів клієнта.

Вторинними ролями Г. Слосанська назвала роль менеджера (general manager / manager), дослідника (researcher), фасилітатора (facilitator), організатора (organizer), ініціатора / координатора (initiator/ coordinator), розробника (developer), мобілізатора ресурсів (mobiliser) та лобіста (lobbyist) (Слосанська, 2017). Дослідниця переконує, що вони є допоміжними у процесі надання соціальних послуг фахівцем з соціальної роботи у громаді.

У Довіднику кваліфікаційних характеристик професій працівників представлено *завдання та обов'язки* фахівця з соціальної роботи в процесі надання соціальних послуг у громаді, а саме:

1) організовує процес виявлення осіб, сімей, які потрапили у складні життєві обставини та потребують соціальної допомоги чи послуг;

2) розробляє та контролює заходи із захисту та безпеки отримувачів соціальних послуг;

3) бере участь у розробленні профілактичних програм для вирішення актуальних соціальних проблем у межах адміністративно-територіальної одиниці;

4) координує та організовує роботу мультидисциплінарної команди при реалізації індивідуального плану надання соціальних послуг;

5) працює з особами та сім'ями (отримувачами соціальних послуг), які потребують соціальних послуг;

6) проводить комплексне визначення стану та оцінює індивідуальні потреби отримувачів соціальних послуг, які потрапили у складні життєві обставини;

7) разом з отримувачем соціальних послуг, або особою, що представляє його інтереси, розробляє, переглядає, за необхідності корегує та координує виконання індивідуального плану надання соціальних послуг;

8) виявляє та залучає ресурси, наявні в адміністративно-територіальній одиниці, для реалізації індивідуального плану надання соціальних послуг;

9) готує для укладання із отримувачем соціальних послуг договір про надання соціальних послуг;

10) оформляє необхідні документи для отримання соціальних послуг;

11) представляє, за необхідності, інтереси отримувача соціальних послуг з метою захисту його прав та вирішення проблем в установах, організаціях, закладах та на підприємствах, а також перед фізичними особами, та надає допомогу щодо оформлення скарг, документів (заяв, довідок тощо) необхідних для отримання пільг, матеріальної та інших видів допомоги;

12) співпрацює та підтримує зв'язки з іншими організаціями, підприємствами, установами та закладами, а також фахівцями для реалізації індивідуального плану надання соціальних послуг, сприяє, за необхідності, перенаправленню до інших суб'єктів надання послуг;

13) надає послуги з: соціального супроводу / патронажу; соціальної адаптації, соціальної інтеграції / реінтеграції; соціальної та психологічної реабілітації; представництва інтересів, посередництва з метою вирішення конфліктних ситуацій, консультування, соціальної профілактики та інші;

12) здійснює організаційні заходи з влаштування потенційних отримувачів соціальних послуг, які потребують сторонньої допомоги, у спеціалізовані заклади (лікувальні, освітні, соціальні, реабілітаційні, кризові тощо);

13) контролює процес та якість надання послуг соціальними працівниками-фахівцями, соціальними робітниками та проводить моніторинг якості та оцінку послуг при реалізації індивідуальної програми надання соціальних послуг;

14) бере участь у плануванні діяльності установи (закладу), організації;

15) здійснює заходи з керівництва діяльністю соціальних робітників і соціальних працівників-фахівців установи (закладу), організації;

16) навчає соціальних робітників на робочому місці та координує процес їхнього стажування;

17) бере участь у розв'язанні конфліктів, які виникають у процесі надання соціальних послуг, між отримувачем і надавачем соціальних послуг;

18) забезпечує професійний рівень роботи персоналу установи (закладу), організації та організовує підвищення їхньої кваліфікації;

19) бере участь у міжвідомчих зустрічах, нарадах, засіданнях, зборах;

20) надає інформацію про діяльність установи (закладу), організації, зацікавленим сторонам, засобам масової інформації відповідно до вимог чинного законодавства України;

21) підвищує свій професійний рівень та кваліфікацію (України, Наказ МСПУ, 2017).

У ЗУ «Про соціальні послуги» надавачі соціальних послуг зобов'язані:

1) забезпечувати найкращі інтереси отримувачів соціальних послуг під час надання таких послуг;

2) забезпечувати навчання та підвищення кваліфікації працівників, які надають соціальні послуги;

3) проводити оцінювання потреб особи/сім'ї у соціальних послугах;

4) взаємодіяти з іншими суб'єктами системи надання соціальних послуг, а також з органами, установами, закладами, фізичними особами - підприємцями, які в межах своєї компетенції надають на території відповідної адміністративно-територіальної одиниці або територіальної громади допомогу вразливим групам населення та особам/сім'ям, які перебувають у складних життєвих обставинах, та/або здійснюють їх захист;

5) інформувати населення та кожного отримувача соціальних послуг про перелік соціальних послуг, які вони надають, зміст та обсяги таких послуг, умови і порядок їх отримання у формі,

доступній для сприйняття особами з будь-яким видом порушення здоров'я;

6) надавати допомогу отримувачам соціальних послуг у вирішенні їхніх соціально-побутових питань, у тому числі шляхом представлення їхніх інтересів;

7) вносити відомості про отримувачів соціальних послуг до Реєстру надавачів та отримувачів соціальних послуг;

8) дотримуватися принципів надання соціальних послуг;

9) надавати соціальні послуги відповідно до державних стандартів соціальних послуг;

10) не розголошувати інформацію особистого характеру, що стала їм відома під час надання отримувачам соціальних послуг;

11) сприяти здійсненню моніторингу надання соціальних послуг та оцінки їх якості уповноваженими органами у системі надання соціальних послуг;

12) дотримуватися інших вимог законодавства про соціальні послуги (України, З., 2019).

Погоджуємося із зарубіжними дослідниками в тому, що основою соціальної роботи є система *професійно-етичних цінностей*, які знаходять свою практичну реалізацію під час надання соціальних послуг у громаді. Під цінностями професійної діяльності соціальної роботи розуміють служіння професії на благо оточуючих. В основу етичних принципів соціальної роботи покладено ідею взаємодопомоги. Американські вчені серед найважливіших називають віру в цінність, гідність і творчі можливості кожного клієнта; невід'ємне і незаперечне право кожної людини самостійно приймати рішення; визнання права кожної людини на власну думку та переконання, можливість вільно їх висловлювати і втілювати в життя у тій мірі, в якій це не порушує прав інших людей (Friedlander, 1974, p. 531).

Орієнтація на людину як найвищу цінність може реалізуватися в розгортанні різних особистісних смислів, пов'язаних з ідеєю служіння іншій людині, з самореалізацією

людини як особистості у взаємодії з іншими людьми. Відповідно, основна мета соціальної роботи – створювати і зберігати умови правового, гідного, комфортного існування Людини як соціального суб'єкта (Безпалько, 2007; Сидорук, 2021).

Серед ієрархії цінностей А. Маслоу запропонував прагнення людини реалізувати свої творчі сили, власні можливості і здібності, бажання людини самореалізуватися, що втілюються у потребі в самоактуалізації (Maslow, 2013).

У структурі професіограми ми виділили професійні *знання*, необхідні для компетентної та відповідальної організації процесу соціальної роботи. Дослідники досі намагаються з'ясувати, які знання є необхідними для ефективної практичної діяльності. У 1956 році Національна Асоціація соціальних працівників США визначила базові для соціальних працівників знання, а саме:

- знання про розвиток людини та її поведінку, особливо під впливом соціального, культурного, економічного середовища;
- соціальні служби: структуру, організацію, методи роботи;
- психологію надання та отримання допомоги;
- психологію міжособистісних та міжгрупових відносин;
- способи комунікації людей, вербальної і невербальної поведінки;
- значення соціокультурних факторів та їх вплив на індивіда, групу, громаду: релігія, духовні цінності, закони, соціальні інститути;
- групові процеси і взаємовплив групи та індивіда;
- громаду, процеси, що мають місце у ній, способи розвитку та зміни, її соціальні служби і ресурси;
- себе як особистість і ті особистісні відносини, які можуть впливати на професійну діяльність (Morales & Sheafor, 1990, p. 78).

І. Зимня наголошує на важливості знань про людину і про суспільство, що передбачають знання в галузях медицини, біології, психології та педагогіки, філософії, соціології, етики та інших

соціальних наук, соціально-педагогічні знання, а також знання іноземної мови (Зимня, 1992).

На думку В. Синявського, знання, пов'язані з функціональними обов'язками, згідно з якими фахівець із соціальної роботи повинен знати: основи психології і педагогіки; основні документи з питань розвитку освіти, виховання, соціального захисту, науки, культури, міжнаціональних стосунків; основи прав і свобод людини, їх реалізації у різних сферах життєдіяльності; різноманітні форми соціально-психологічного впливу на особистість; методи психолого-педагогічної і соціальної діагностики; особливості культурно-дозвільної та фізкультурно-оздоровчої роботи тощо (Синявський, 2013, с. 62–63).

А. Кадушін виділив п'ять рівнів знань, які повинен використовувати фахівець із соціальної роботи в процесі надання допомоги:

1) загальні знання у сфері соціальної роботи:

— політика у сфері соціальної допомоги, соціальні служби, соціальні проблеми та інститути;

— людська поведінка та соціальне оточення: розвиток особистості, соціокультурні норми і цінності, процеси життєдіяльності у суспільстві;

— методи практичної діяльності у сфері соціальної роботи: індивідуальна, групова соціальна робота, організація громади;

2) знання з окремих галузей соціальної роботи (медична соціальна робота або соціальна робота у пенітенціарних закладах тощо: мета, функції, методи професійної діяльності);

3) знання про конкретне агентство: його функції, структуру, нормативно правову регуляцію;

4) знання про типи клієнтів, з якими працює агентство;

5) знання про типові особливості встановлення контакту (Kadushin, 1959, p. 39–79).

Ґрунтовно і змістовно представлені знання, якими має володіти фахівець із соціальної роботи, в дослідженні О. Карпенко

(Карпенко, 2008). Вчена наголошує, що ці знання пов'язані з його професійною компетентністю і згрупувала їх, розподіливши їх на методологічні, теоретичні, методичні, технологічні та специфічні. Остання група пов'язана з фундаментальними знаннями в галузі філософії, культурології, соціальної психології, педагогіки тощо.

Акцентуючи увагу на важливості методологічних знань для фахівця із соціальної роботи, погоджуємося з О. Карпенко в тому, що вони передбачають володіння знаннями загальних принципів вивчення соціально-педагогічних явищ, закономірностей впливу на особистість об'єктивних і суб'єктивних чинників, факторів соціального становлення особистості (Карпенко, 2008).

Теоретичні знання – це знання цілей і завдань соціальної роботи, індивідуальних і вікових особливостей клієнтів, організації і здійснення соціальної допомоги клієнту, окремій групі чи громаді, знання шляхів розв'язання конфліктів тощо. Методичні знання зосереджені на змісті, формах і методах організації надання соціальних послуг у ТГ, прийомах і засобах соціально-психологічного впливу на особистість клієнта. Окрім цього, вони пов'язані з проектуванням та конструюванням діяльності фахівця із соціальної роботи. Остання група представлена комплексом технологічних знань – знань шляхів, технологій і прийомів соціально-психологічного впливу в різних соціальних ситуаціях і в конкретному середовищі.

Ми вважаємо, що фахівець із соціальної роботи, який надає соціальні послуги, має володіти комплексом знань, представлених у довіднику кваліфікаційних характеристик професій працівників. Так, фахівець із соціальної роботи повинен знати: Конституцію України, акти Міністерства соціальної політики України; Конвенцію про права людини, Конвенцію про права осіб з інвалідністю, Конвенцію про права дитини, законодавство України у сфері соціального захисту, надання соціальних послуг та соціальної роботи; основи сімейного, житлового, трудового, цивільного законодавства України; державні стандарти соціальних

послуг; види та перелік соціальних послуг, а також установи та організації, що їх надають; принципи, умови та порядок надання соціальних послуг; підходи та критерії визначення складних життєвих обставин; теорії та методи соціальної роботи; етичні цінності та принципи соціальної роботи; основи психології, педагогіки, психіатрії, організації соціальної реабілітації, порядок та методи проведення комплексного визначення стану та індивідуальних потреб отримувачів соціальних послуг; основи догляду за хворими; надання першої медичної допомоги; вимоги до складання індивідуального плану надання соціальних послуг; техніки інтерв'ювання та консультування отримувачів соціальних послуг (України, Наказ МСПУ, 2017).

Опираючись на наказ Міністерства праці та соціальної політики України «Про затвердження нової редакції кваліфікаційної характеристики посади «соціальний працівник»» (України, Наказ МПСПУ, 2006), у якому затверджені кваліфікаційні вимоги до посади «соціальний працівник», ми вважаємо, що фахівець із соціальної роботи повинен знати законодавство у сфері надання соціальних послуг; основи етики та професійного спілкування; зміст, форми та порядок надання послуг особам, які перебувають у складних життєвих обставинах; методи і форми соціальної роботи зі спеціальними групами клієнтів; основи психології; основи медичних та гігієнічних знань; основи економіки, права та трудового законодавства, норми охорони праці та виробничої санітарії; діловодство.

На основі знань формуються практичні *вміння і навички*, що розвиваються під час підготовки фахівців із соціальної роботи і є вкрай необхідними для надання соціальних послуг у громаді. Це здатність забезпечувати допустиме і доцільне втручання в процес соціалізації дітей, підлітків та молоді, надавати допомогу традиційним інститутам виховання, виконувати своєрідну роль третьої людини, сполучної ланки між клієнтом і мікросередовищем, між дітьми і дорослими, сім'єю і суспільством.

Дослідники по-різному визначають комплекс умінь, якими повинен володіти майбутній фахівець із соціальної роботи. Так, деякі дослідники (Лукашевич & Семигіна, 2009; Пришляк, 2008; Слозанська, 2019) виокремлюють такі вміння:

- вміння впливати не тільки на клієнта, а й на його сім'ю, оточення, на ситуацію в мікросоціумі, стимулювати, спонукати клієнта до певної діяльності;
- вміння працювати в умовах неформального спілкування, залишаючись «за спиною», в позиції неформального лідера, помічника, радника, що сприяє прояву ініціативи;
- вміння встановлювати міжособистісні і конвенційні відносини в різних ситуаціях спілкування.

До професійно значущих умінь соціального педагога Ю. Галагузова відносить аналітичні, комунікативні, конструктивні, організаторські, діагностичні, дидактичні, проєктувальні вміння (Галагузова, 2001). Німецькі фахівці, зокрема Г. Бернхард, наголошують на необхідності здатності виробляти професійні судження, розуміти і роз'яснювати соціальні процеси, розвивати дослідницькі вміння і навички (Мурашкевич, 2013).

Фахівець із соціальної роботи, на думку зарубіжних дослідників, повинен вміти:

- збирати інформацію з метою підготовки соціальної історії, оцінки, звіту;
- з розумінням слухати інших;
- формувати і підтримувати професійні відносини, спрямовані на надання соціальної допомоги;
- спостерігати та інтерпретувати вербальну і невербальну поведінку, використовуючи діагностичні методи та знання з теорії особистості;
- спрямовувати зусилля клієнтів на вирішення їхніх проблем та завоювати їх довіру;
- обговорювати делікатні проблеми, викликаючи в клієнта довіру;

- визначати момент, коли можна призупинити терапевтичну допомогу клієнту;
- бути медіатором і вести переговори між сторонами конфлікту;
- забезпечувати зв'язок між різними соціальними організаціями;
- творчо вирішувати проблеми клієнта;
- проводити дослідження та інтерпретувати їх результати;
- повідомляти про соціальні потреби державним організаціям, приватним, громадським або законодавчим органам, що забезпечують фінансування відповідної діяльності (Бурлака, 2020).

Крім цього, соціальний працівник, на думку В. Синявського, повинен вміти: аналізувати основні соціально-економічні події у своїй країні та за її межами; обґрунтовувати й висловлювати власну позицію з різних питань; давати спеціально-психологічну характеристику особистості, аналізуючи ціннісні орієнтації, інтереси, тип темпераменту, здібності), оцінювати власний соціально-психічний стан, володіти способами психологічної саморегуляції та основами психодіагностики; встановлювати контакти та вести бесіду з клієнтами; організовувати діяльність осередків соціальної роботи з різними категоріями населення; вільно володіти державною мовою тощо (Синявський, 2013, с. 63).

У контексті нашого дослідження цінним є ще одне виокремлення груп умінь, якими має володіти працівник соціальної установи (Патинюк, 2008; Рябова, 2016; Сидорук, 2021), а саме:

- організаторські (вміти організовувати; проводити політику соціальної установи відносно конфіденційності та відповідального ставлення до роботи; перевіряти інформацію; вести чіткі та лаконічні записи; планувати, організовувати та проводити ділові зустрічі та переговори);

— когнітивні (вміти аналізувати наукові теоретико-методологічні концепції; оцінювати практичний досвід; застосовувати знання, уміння і навички на практиці при розв'язанні проблем клієнтів);

— конструктивні (вміти діяти згідно з алгоритмом вироблення рішення; узгоджувати власні рішення з іншими працівниками команди та іншими соціальними установами);

— спілкування та взаємодії (вміти створювати позитивну робочу атмосферу; враховувати у професійній діяльності відмінності особистісного, соціального, національного та культурно-історичного характеру; мінімізувати прояви деструктивних емоційних станів, типу агресії; розуміти та інтерпретувати поведінку клієнтів; співпрацювати з іншими працівниками колективу соціальної служби).

На нашу думку, наявність виокремлених груп умінь не можуть цілком забезпечити ефективне надання соціальних послуг різним групам клієнтів, позаяк вони не задіюють повний функціональний спектр компетентностей.

Варто зазначити, що система знань, умінь і навичок постійно поповнюється і збагачується тоді, коли розширюється діапазон розв'язуваних професійних завдань. Тоді ж зростає ефективність діяльності, яка набуває все більш творчого характеру; зростає професіоналізм фахівця.

Отже, ефективність професійної діяльності майбутнього фахівця із соціальної роботи залежить не тільки від рівня його підготовки, наявності комплексу знань, умінь і навичок, а й від особистісно-професійних характеристик, якостей, ролей та цінностей. Постає питання про аналіз готовності майбутнього фахівця з соціальної роботи до надання соціальних послуг у громаді, що передбачає виокремлення її компонентів та конкретизацію показників і рівнів.

3.3. Методологія дослідження якості діяльності фахівця із соціальної роботи у контексті надання ним соціальних послуг у територіальній громаді

Суттєва роль соціальних послуг у суспільно-економічному житті нашої держави зумовлює підвищення уваги до результатів роботи соціальної сфери, що формалізуються та узагальнюються за допомогою використання системи моніторингу. Це дасть змогу проаналізувати дійсний стан умінь фахівців із соціальної роботи надавати соціальні послуги в громаді, покаже проблеми та дасть змогу змалювати перспективи.

Аналізуючи погляди науковців на розуміння «моніторингу», ми визначили найбільш поширені трактування, а саме:

- спостереження за яким-небудь процесом для виявлення його відповідності бажаному результату (Бусел, 2001);
- система збору, обробки, зберігання й поширення інформації про систему чи окремі її елементи, що орієнтована на інформаційне забезпечення управління цією системою, та дає можливість прогнозувати її розвиток і висловлювати судження про її стан (Єгорова, 2021);
- неперервне науково обґрунтоване спостереження за процесом для виявлення його відповідності бажаному результату чи першочерговим уявленням за допомогою збору основних показників (Пасічник, 2013);
- «вища форма організації інформаційної діяльності для своєчасного виявлення і вирішення поточних проблем» (Стецько, 2014, с. 6).

На думку Т. Козак, моніторинг «має комплексний, системний характер і статус дослідження» (Козак, 2011, с. 31). Солідарні з О. Сорокою в тому, що моніторинг є системною процедурою, головна мета якої визначається не лише відстеженням за певним станом об'єкта, а з'ясуванням чинників, що сприятимуть його розвитку, тобто моніторинг дослідниця вважає науковим методом дослідження

певного об'єкта (Сорока, 2016, с. 113). У нашому випадку йдеться про дійсний стан сформованих умінь надання соціальних послуг фахівцями із соціальної роботи в громаді. Завдяки моніторингу можна зреалізувати зворотний зв'язок, що дасть нам змогу корегувати зміст підготовки майбутніх фахівців із соціальної роботи до надання соціальних послуг у закладах вищої освіти.

Для вивчення стану сформованості умінь надання соціальних послуг фахівцями із соціальної роботи у громаді ми провели діагностичне дослідження, яке у можна представити у таких аспектах. Об'єктом моніторингового дослідження були фахівці із соціальної роботи територіальних громад Волинської області. Станом на 1 січня 2021 року на території Волинської області створено і функціонує 54 ТГ. Зокрема, в дослідженні були задіяні працівники Боратинської, Велицької, Вишнівської, Володимирської, Голобської, Городищенської, Дубівської, Забродівської, Іваничівської, Камінь-Каширської, Ковельської, Луківської, Люблинецької, Нововолинської, Павлівської, Рівненської, Самарівської, Торчинської, Устилузької територіальних громад. Така чисельна суб'єктна база зможе відтворити реальну ситуацію щодо означеного аспекту діагностичного дослідження, бо специфіка діяльності усіх територіальних громад ідентична, оскільки вони надають приблизно однаковий перелік соціальних послуг, передбачений Законом України «Про соціальні послуги» (України, 3., 2019) для сімей, дітей та молоді, які перебувають у складних життєвих обставинах та потребують сторонньої допомоги. З метою організації та забезпечення надання якісних та доступних соціальних послуг мешканцям територіальної громади та залучення підприємств, установ, організацій та громадських об'єднань до надання соціальних послуг, кожна з ТГ має затверджену Програму розвитку надання соціальних послуг на певний період (додаток А).

З метою забезпечення якості надання соціальних послуг заплановано надання соціальних послуг на рівні ТГ за принципом «єдиного вікна» (України, Наказ МСПУ, 2012) уповноваженими

соціальними підрозділами (УСП), створеними в ТГ чи виїзними мультидисциплінарними командами із надання соціальних послуг (працівники органів соціального захисту, що надають соціальні послуги) (Слозанська, 2017, с. 83).

Згідно з Методичними рекомендаціями щодо діяльності ТГ у сфері соціального захисту населення в структурі УСП рекомендовано виділити, по-перше, підрозділ з питань надання соціальних послуг і, по-друге, посаду фахівця із соціальної роботи, на які покладено обов'язки щодо планування, організації й надання соціальних послуг (України, Наказ МСПУ, 2020). Структурний підрозділ визначає потребу ТГ в соціальних послугах, здійснює планування, моніторинг, контроль, оцінку якості соціальних послуг; інформує населення про соціальні послуги; вживає заходів щодо створення міждисциплінарної команди; веде базу суб'єктів надання соціальних послуг.

Надання соціальних послуг на рівні ТГ за принципом «єдиного вікна» може здійснюватися безпосередньо самою ТГ через створення й утримання закладів / установ / служб із надання соціальних послуг особам / сім'ям, що перебувають в СЖО; або, залежно від своєї спроможності, планувати об'єднання суміжних ТГ для створення, фінансування спільного закладу / установи / служби з надання соціальних послуг особам / сім'ям, що перебувають в СЖО чи замовляти соціальні послуги в недержавних громадських організаціях чи залучати непрацюючих фізичних осіб до надання соціальних послуг і виплати їм компенсації за надання соціальних послуг (Слозанська, 2016).

Дослідження передбачало вивчення у фахівців-практиків із соціальної роботи територіальних громад Волинської області таких питань: діагностику суджень респондентів щодо практичної готовності до надання соціальних послуг у громаді; наявність у них практичних умінь надання послуг; спектр заходів, що посилюють професійну підготовку фахівця з соціальної роботи до надання означених послуг у громаді тощо. Для цього ми розробили анкету

(додаток Б). На переконання Г. Слосанської, «якість надання соціальних послуг являє собою співвіднесення процесу і результату послуги її ідеальному образу» (Слосанська, 2017, с. 85).

Конкретизуємо набуті діагностичні матеріали, які віддзеркалюють окремі аспекти надання соціальних послуг у громаді. Насамперед нас зацікавила наявність освіти у фахівців соціальної сфери, що працюють у ТГ. Відповіді респондентів засвідчили, що більшість із них мають вищу освіту (68,75 %), тоді як професійно-технічну освіту має лише 7,81 % опитаних. Позитивним вважаємо наявність у фахівців із соціальної роботи освіти за спорідненою спеціальністю – соціальні педагоги, психологи, що становить 12,5 % опитаних респондентів. На жаль, 10,94 % респондентів не мають освіти фахівця із соціальної роботи, хоча і працюють на цій посаді. Навіть наявність у них практичного досвіду не в змозі забезпечити високий рівень надання соціальних послуг у громаді через відсутність знаннево-практичного компоненту, що передбачає наявність знань, формування умінь і навичок.

Щодо вікових градацій, то 17,18 % фахівців із соціальної роботи мають вік 22-35 років; 21,87 % – 36–45 років. Найбільший відсоток фахівців – віком 46–55 роки. Їх вважають «практиками», які не завжди мають вищу освіту за спеціальністю, але наявність практичного досвіду і бажання працювати виправляють ситуацію на їхню користь. Близько двадцяти відсотків (18,76 %) фахівців – це працівники, які старші 56 років. Вони зосереджені на «виході на пенсію», не завжди обізнані в нових інноваційних формах, методах і технологіях роботи в громаді, та, як правило, не мають бажання займатися професійною діяльністю, зокрема, надавати соціальні послуги.

Окрім вікового цензу працівників, що працюють у територіальних громадах, нас зацікавив їхній стаж роботи на посаді. Відповіді розподілилися таким чином:

- 1–5 років – 19/29,69 %;
- 5–10 – 27/42,19 %;

— більше 10 років – 18/28,12 %.

Як бачимо, приблизно третина опитаних (29,69 %) мають стаж до п'яти років. Це так звані «початківці», що характеризується входженням у професію, професійним самовизначенням, освоєнням нових соціальних ролей, формуванням особистісно-професійних характеристик, якостей, отриманням практико-орієнтованих знань і формуванням на їх основі умінь і навичок, досвідом самостійного виконання професійної діяльності.

Найбільший відсоток респондентів, які працюють близько 10 років – 42,19 %. Це період характеризується повним засвоєнням професії та оволодінням професійною майстерністю на основі сукупності раніше набутих знань, умінь і навичок. Саме в цей період формується індивідуальний стиль професійної діяльності.

Значний відсоток респондентів (28,12 %) мають стаж більше десяти років і саме в цей період може проявитися «криза», яка з'являється у діяльності фахівців із соціальної роботи зі стажем 10 і більше років. Маючи позитивний досвід роботи в соціальній сфері, вони можуть відчувати синдром емоційного вигорання в роботі з різними «важкими» клієнтами. Це негативно впливає на їхню роботу; професійна активність падає.

Нас зацікавило, з якими проблемами до працівників територіальних громад найчастіше звертаються клієнти для отримання соціальних послуг? Ми представили лише деякі відповіді респондентів, оскільки у кожній територіальній громаді є особи, які потребують допомоги, надання соціальних послуг, тож фахівці стикаються з широким колом проблем. Серед них:

- самотність – 26 / 40,62 %;
- безпритульність – 7 / 10,93 %;
- часткову втрату рухової активності у зв'язку зі старістю або станом здоров'я – 18 / 28,12 %;
- позбавлення батьківських прав – 9 / 14,06 %;
- сирітство – 11 / 17,18 %;

- малозабезпеченість – 41 / 64,06 %;
- відсутність житла / роботи – 29 / 45,31 %;
- насильство – 37 / 57,81 %;
- зневажливе ставлення і проблемні стосунки в сім'ї – 27 / 42,18 %;
- проблеми психологічного характеру (депресивні стани, тривожність тощо) – 17 / 26,56 %;
- стихійне лихо – 12 / 18,75 %.

У таких ситуаціях вимоги до людей перевищують їхній звичний адаптивний потенціал, криють у собі загрозу життєдіяльності людини. Кожна з названих вище проблем, по-перше, обмежує активність індивіда, по-друге, потребує додаткових моральних і матеріальних ресурсів, по-третє, потребує негайного вирішення.

Беручи до уваги те, що клієнти територіальних громад Волинської області мають різні проблеми, ми намагалися визначити, чи надає ТГ соціальні послуги клієнтам? Відповіді респондентів представлені на діаграмі (рис. 3.4).

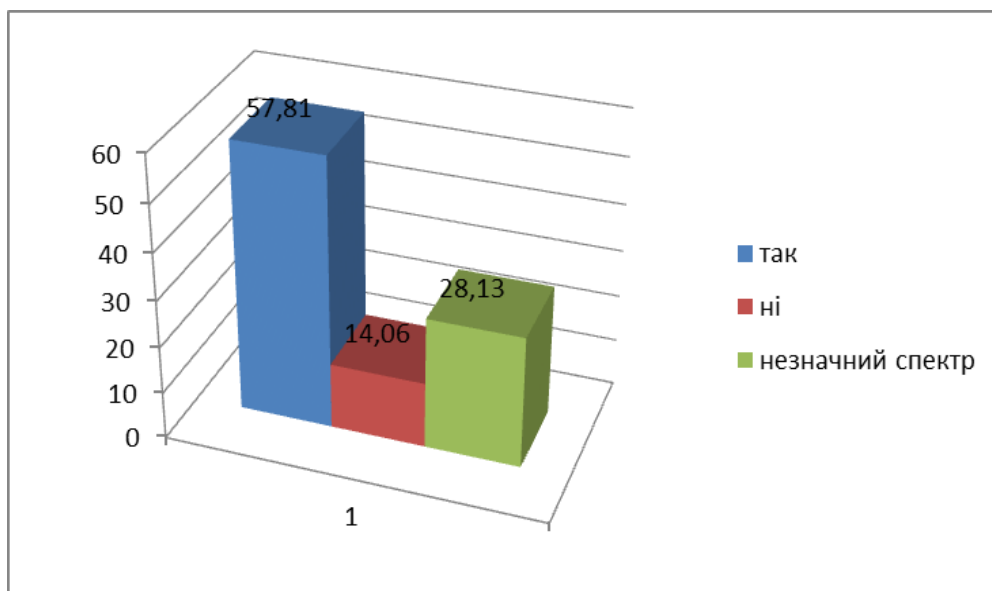


Рис. 3.4. Розподіл відповідей на запитання «Чи надає ТГ соціальні послуги клієнтам?»

Більше половини опитаних (57,81 %) відповіли, що в територіальній громаді надаються соціальні послуги. Третина опитаних наголосили, що ТГ може надавати лише незначний спектр соціальних послуг, пояснюючи це недостатнім фінансуванням, або відсутністю кваліфікованих фахівців для надання, наприклад, соціального або мотиваційного консультування. 14,06 % опитаних відповіли, що вони не надають соціальні послуги, тобто робота носить формальний характер і не надаються реальні практичні дії щодо захисту і допомоги клієнтам, які їх потребують.

Наступним було питання про те, які саме соціальні послуги надають у територіальних громадах? Кількісні дані, що відображають характер суджень респондентів, подано в табл. 3.5.

Таблиця 3.5

Соціальні послуги, які надаються у громадах Волинської області
(за судженнями опитаних респондентів)

Види соціальних послуг (за класифікатором СП)	Абс.	%
1) догляд удома, денний догляд	46	71,87
2) підтримане проживання	12	18,75
3) соціальна адаптація	32	50
4) соціальна інтеграція та реінтеграція	8	12,5
5) надання притулку	4	6,25
6) екстрене (кризове) втручання	3	4,68
7) консультування	51	79,68
8) соціальний супровід	5	7,81
9) представництво інтересів	10	15,62
10) посередництво (медіація)	6	9,37
11) соціальна профілактика	33	51,56
12) натуральна допомога	25	39,06
13) фізичний супровід осіб з інвалідністю, які мають порушення опорно-рухового апарату та пересуваються на кріслах колісних,	9	14,06

порушення зору		
14) переклад жестовою мовою	1	1,56
15) догляд та виховання дітей в умовах, наближених до сімейних	8	12,5
16) супровід під час інклюзивного навчання	4	6,25
17) інформування	28	43,75

У багатьох територіальних громадах (Велицькій, Голобській, Дубівській, Заболотівській, Зимнівській, Іваничівській, Колківській, Литовезькій, Любешівській, Любомльській, Павлівській, Поворській, Турійській) Волинської області функціонують територіальні центри соціального обслуговування (надання соціальних послуг). Вони надають соціальні послуги особам, сім'ям, які перебувають у складних життєвих обставинах та потребують сторонньої допомоги. У складі центрів функціонують відділення соціальної допомоги вдома, відділення соціальної роботи та інформаційний центр. Смолигівська, Княгининівська, Боратинська, Колодяжненська, Заборольська, Люблинецька, Підгаєцька ТГ повноваження щодо надання соціальної послуги догляду вдома виконують самостійно, оскільки в них утворені структурні підрозділи з питань надання соціальних послуг.

Відділення соціальної допомоги вдома забезпечує надання соціальних послуг за місцем проживання / перебування одиноким громадянам, які не здатні до самообслуговування у зв'язку з частковою втратою рухової активності та потребують сторонньої допомоги, надання соціальних послуг у домашніх умовах згідно з медичним висновком (71,87 %). Респонденти наголошували, що послуги з догляду вдома та паліативного / хоспісного догляду здійснюються відповідно до державних стандартів соціальних послуг.

Фахівці із соціальної роботи забезпечують соціальний супровід сімей, дітей та молоді, які перебувають у складних

життєвих обставинах та потребують сторонньої допомоги (7,81 %). Значний відсоток опитаних (43,75 %) зазначили, що серед населення ведеться інформаційно-роз'яснювальна робота про перелік та порядок надання соціальних послуг, пояснення процедури їх призначення.

В Зимненській, Любешівській, Прилісненській, Турійській ТГ Волинської області функціонує «соціальне таксі», обладнане спецплатформою для осіб, які мають порушення опорно-рухового апарату. Тож 14,06 % зауважили про фізичний супровід осіб з інвалідністю, які мають порушення опорно-рухового апарату та пересуваються на кріслах колісних.

Для розв'язання життєвих проблем окремих соціальних груп, які перебувають у складних життєвих обставинах і не можуть самостійно їх подолати, в місцевих Програмах соціального захисту населення передбачено кошти на надання натуральної допомоги (39,06 %), матеріальної допомоги на лікування, допомогу ветеранам війни, особам з інвалідністю, допомогу воїнам-інтернаціоналістам, сім'ям мобілізованих, учасникам АТО та їхнім сім'ям, військовослужбовцям-контрактникам або членам їхніх сімей.

Проведене опитування засвідчило, що у кожній територіальній громаді надають широкий спектр соціальних послуг. Це можна підтвердити інформацією про потенційну кількість отримувачів соціальних послуг та обсяг витрат на 2020 рік, необхідних для їхнього надання у Волинській області (Додаток В).

Беручи до уваги те, що фахівці з соціальної роботи у громаді надають різноманітні соціальні послуги, ми намагалися з'ясувати, чи вони розуміють специфіку роботи за умови надання соціальних послуг за місцем проживання клієнта на рівні ТГ? Відповіді респондентів представлені на діаграмі (рис. 3.5).

Більшість опитаних (68,75 %) відповіли ствердно, пояснюючи це тим, що вони надавали соціальні послуги за місцем проживання клієнта. Не надавали послуги за місцем проживання –

12,5 % респондентів. Частково ознайомлені зі специфікою роботи на дому – 18,75 % опитаних.

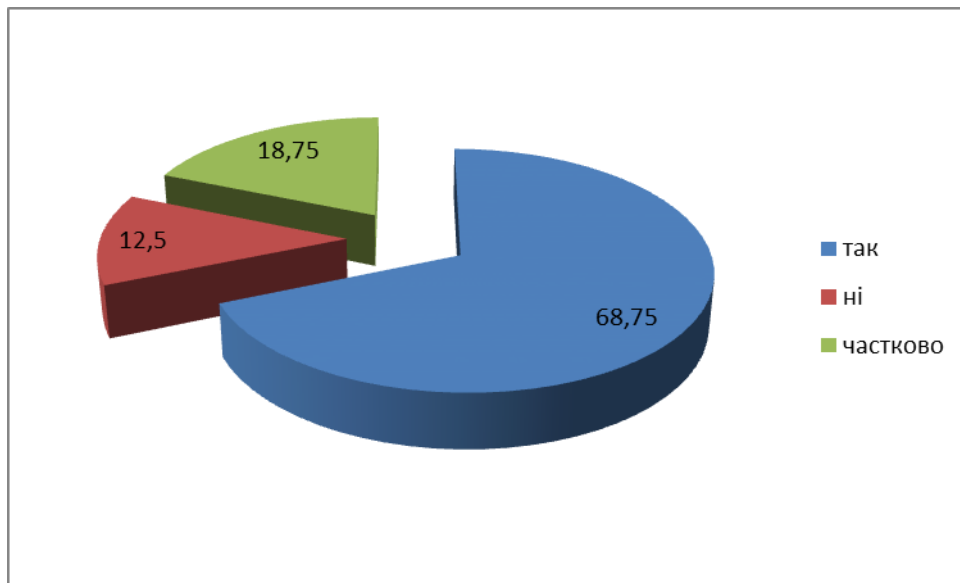


Рис. 3.5. Розуміння специфіки роботи за умови надання соціальних послуг за місцем проживання клієнта на рівні ТГ

Базові соціальні послуги мають бути розвинені в громаді відповідно до потреб населення та надаватися максимально наближено до місця проживання громадян, які їх потребують (Соціальні послуги, 2019). Загалом респонденти обізнані щодо того, де саме можуть надаватися соціальні послуги:

- за місцем перебування отримувача соціальних послуг поза межами місця проживання та приміщення надавача соціальних послуг, у тому числі на вулиці;
- за місцем проживання або перебування отримувача соціальних послуг (вдома);
- у приміщенні надавача соціальних послуг (стаціонарно – в умовах цілодобового перебування (проживання) отримувача соціальної послуги із забезпеченням харчуванням та умовами для проживання; напівстаціонарно – впродовж визначеного часу доби з умовами для нічного або денного перебування).

Підтримуємо Г. Слосанську в тому, що нормативно-правові акти, які були прийняті з 2000 по тепер на рівні держави свідчать про певні зрушення в напрямку реформування системи надання

соціальних послуг населенню (Слозанська, 2017). Ми зацікавилися, чи обізнані фахівці з соціальної роботи щодо реформ, які були прийняті у сфері надання соціальних послуг? На жаль, більшість опитаних (59,38 %) лише частково володіють інформацією щодо нормативно-правового забезпечення системи надання соціальних послуг. Не володіють вичерпною інформацією – 18,75 % і обізнані – 21,87 % респондентів. Отже, фахівці із соціальної роботи не володіють достатньою інформацією, яка стосується реформ у сфері надання соціальних послуг, тому не можуть адекватно оцінити результативність конкретної реформи, нормативно-законодавчого акту й визначити своє місце в системі соціального захисту.

Для визначення ефективності соціальних послуг з метою розв’язання проблем клієнтів у громаді ми запропонували фахівцям із соціальної роботи оцінити їх за 10-тибальною системою. Кількісні дані, що відображають характер суджень респондентів, подано в діаграмі (рис. 3.6).

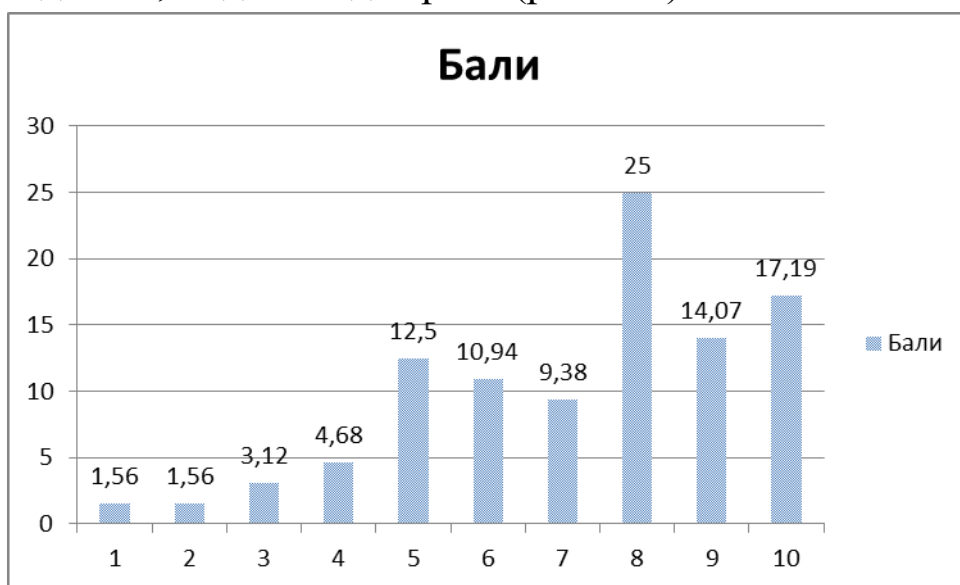


Рис. 3.6. Ефективність соціальних послуг для розв’язання проблем клієнтів у територіальній громаді

Більшість опитаних (25 %) оцінили ефективність соціальних послуг у 8 балів; приблизно однакова кількість респондентів віддали по 9 балів (14,07 %) і по 10 балів (17,19 %). Незначна

кількість фахівців із соціальної роботи надали ефективності надання соціальних послуг від 1 до 4 балів, що разом склало 10,92 %. Тобто переважна більшість опитаних респондентів, які працюють у територіальній громаді, визнають ефективність і результативність соціальних послуг для різних категорій клієнтів. Отже, як показують результати моніторингового дослідження, соціальні послуги, на думку фахівців-практиків, мають значний потенціал у роботі з людьми, які потребують допомоги.

Наступним питанням ми намагалися з'ясувати, якими вміннями має володіти фахівець із соціальної роботи для надання соціальних послуг у громаді? На жаль, більшість респондентів не змогли чітко дати відповідь на це запитання. Більшість наголошували на важливості вміння працювати з сім'єю; проводити діагностику потреб клієнтів, здійснювати профілактичну та корекційну роботу тощо. Відповіді респондентів були хаотичними та безсистемними. І тому ми сформувавши список умінь фахівця із соціальної роботи, який надаватиме соціальні послуги в територіальній громаді. За основу ми взяли кваліфікаційну характеристику професії «Фахівець із соціальної роботи» (України, Наказ МПСПУ, 2006). Відповіді фахівців-практиків розподілилися такими чином:

- вміти виявляти, вести облік та проводити роботу з особами / сім'ями, які потрапили у СЖО / постраждалими від насильства – 56 / 87,5 %;
- вміти оцінювати потреби осіб / сімей, які перебувають у складних життєвих обставинах – 34 / 53,12 %;
- вміти здійснювати соціальний супровід осіб / сімей, які перебувають у СЖО, прийомних сімей і дитячих будинків сімейного типу – 28 / 43,75 %;
- вміти надавати соціальні послуги консультування та представництва інтересів клієнтів – 41 / 64,06 %;

— вміти надавати інформацію щодо призначення видів соціальної допомоги, компенсацій, субсидій, пільг, надання соціальних послуг тощо – 31 / 48,43 %;

— вміти залучати до надання соціальних послуг інші соціальні установи та інших суб'єктів, що їх можуть надавати – 19 / 29,68 %;

— вміти встановлювати причини асоціальних явищ і розробляти заходи щодо їх усунення – 23 / 29,68 %;

— вміти виявляти вразливі сім'ї з ознаками неналежного виконання батьками обов'язків щодо виховання та розвитку дитини – 18 / 28,12 %;

— вміти організовувати залучення наявних фінансових, матеріальних та інших можливостей громади для підтримки осіб / сімей, які перебувають у СЖО – 11 / 17,18 %;

— вміти проводити навчання соціальних працівників і соціальних робітників – 15 / 23,43 %;

— вміти підвищувати свій професійний і загальноосвітній рівень – 32 / 50 %;

— вміти використовувати в роботі комп'ютерну техніку для створення, зберігання та обробки інформації – 38 / 59,37 %.

Як бачимо, більшість респондентів (87,5 %) особливу увагу приділили вмінню виявляти, вести облік та проводити роботу з особами / сім'ями, які потрапили у СЖО / постраждалими від насильства. Більше половини опитаних (64,06 %) наголосили на вмінні надавати соціальні послуги консультування та представляти інтереси клієнтів у різних соціальних інститутах. Оцінка потреб клієнтів, які перебувають у складних життєвих обставинах є важливим і необхідним умінням, яким має володіти фахівець із соціальної роботи, що працює у територіальній громаді. Це повідомили 53,12 % опитаних.

Інформаційний контекст надання соціальних послуг у громаді відзначили 48,43 % респондентів. Йдеться про вміння надавати інформацію щодо призначення видів соціальної

допомоги, компенсацій, субсидій, пільг, надання соціальних послуг тощо. Водночас незрозумілим для нас є великий відсоток (59,37 %) щодо вміння використовувати в роботі комп'ютерну техніку для створення, зберігання та обробки інформації. На нашу думку, комп'ютеризація та інформатизація нашого суспільства відбулася значно раніше, тому це вміння не є настільки вагомим для роботи з клієнтами.

Половина фахівців із соціальної роботи (50 %) усвідомлюють важливість і необхідність підвищувати свій професійний і загальноосвітній рівень, що надалі позитивно впливатиме на їхню професійну діяльність і на вдосконалення умінь працювати в громаді і надавати базові соціальні послуги клієнтам.

Серед умінь, яким фахівці із соціальної роботи надали незначні відсотки, можна назвати вміння організовувати залучення фінансових, матеріальних та інших можливостей громади для підтримки осіб / сімей, які перебувають у СЖО (17,18 %). Респонденти пояснювали це тим, що виділення коштів означеним категоріям сімей не завжди є в пріоритеті або не завжди вистачає фінансових можливостей для потреб таких сімей. Ще одним важливими, на нашу думку, вмінням є проведення навчання соціальних працівників і соціальних робітників. Лише 23,43 % опитаних повідомили про необхідність цього вміння. Інші зазначили, що необхідні вміння і навички можна отримати у процесі неформальної освіти, тим більше що зараз розповсюдженими є навчальні тренінги, вебінари, практичні workshop, які допомагають сформувати і розвинути необхідні вміння і навички для роботи з клієнтами у громаді.

Вагомий інтерес у контексті нашого дослідження мають відповіді фахівців із соціальної роботи щодо характеру самооцінювальних суджень відносно їхньої практичної готовності до надання соціальних послуг у територіальній

громаді. Кількісні дані суджень респондентів подано на діаграмі (рис. 3.7).

Узагальнюючи отримані дані, зазначимо, що 25 % опитаних вважають себе «практично готовими» до цієї діяльності. Об'єктивно, на нашу думку, оцінюють свої можливості лише 14,06 2%, які вважають себе не готовими до надання соціальних послуг у громаді, оскільки не проходили відповідну підготовку. «Більше готові, ніж не готові» відзначили 34,37 % респондентів. 15,63 % відповіли, що вони «більше не готові, ніж готові». Водночас ми не настільки оптимістично налаштовані, бо йдеться про твердження на основі самооцінки респондентів.

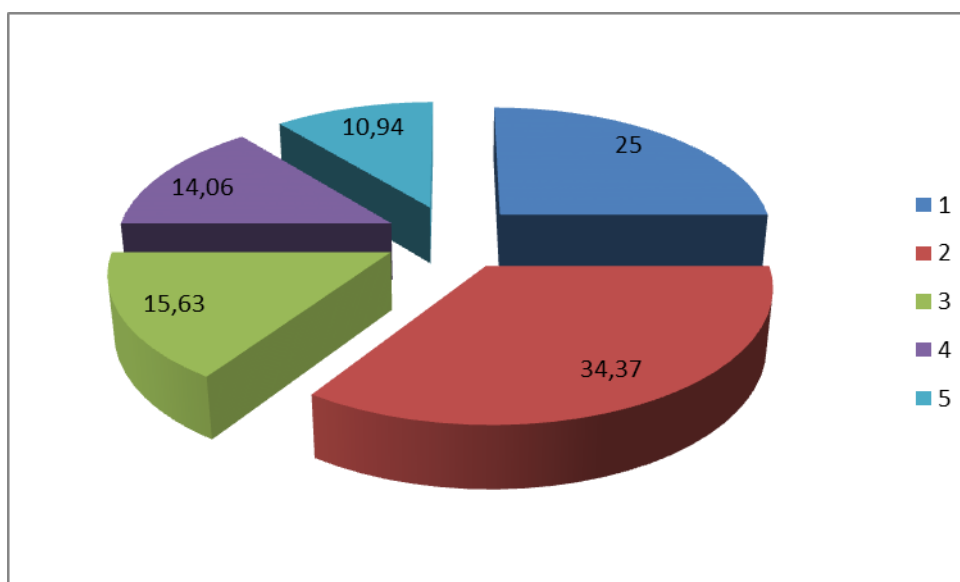


Рис. 3.7. Самооцінка стану практичної готовності фахівців із соціальної роботи до надання соціальних послуг у територіальних громадах Волинської області

Для прогнозування експериментальної роботи ми визначали, що саме доцільно впроваджувати у закладах вищої освіти для вдосконалення професійної підготовки фахівця із соціальної роботи до надання соціальних послуг у територіальній громаді. Кількісні дані суджень респондентів подано в табл. 3.6.

Таблиця 3.6

Шляхи вдосконалення підготовки фахівців із соціальної роботи до надання соціальних послуг у територіальній громаді

Домінуючі заходи	Респонденти; кількісні показники			
	Від 1 до 5 років	Від 5 до 10 років	Більше 10 років	Разом
Запровадження дисциплін / спецкурсів	6 / 31,58	9 / 33,34	8 / 44,44	23 / 35,93
Тренінгові заняття / неформальна освіта	11 / 57,89	12 / 44,44	3 / 16,67	26 / 40,63
Організація зустрічей із практиками / обмін досвідом	2 / 10,53	6 / 22,22	7 / 38,89	15 / 23,44
<i>Разом</i>	<i>19 / 100</i>	<i>27 / 100</i>	<i>18/100</i>	<i>64 / 100</i>

Фахівці із соціальної роботи зі стажем до п'яти років наголошували, що отримати необхідні знання, уміння і навички можна у процесі неформальної освіти, наприклад, проходячи тренінги (57,89 %). Вони пояснювали це тим, що сьогодні тренінг є найбільш поширеною формою інтерактивного навчання, яка за короткий термін дає змогу отримати комплекс практичних умінь і навичок, які можна надалі використовувати у професійній діяльності.

Фахівці з досвідом (більше 10 років) надають перевагу класичним формам навчання – запровадженню практико-орієнтованих дисциплін або спецкурсів – 44,44 %. Частина опитаних (23,4 %) обрали обмін досвідом у вигляді зустрічей з практиками, які займаються наданням соціальних послуг на професійному рівні.

Отже, проведене анкетування дало змогу встановити, що чинна система надання соціальних послуг хоч і набула певних змін, пов'язаних із удосконаленням нормативно-правової бази, все-таки залишається недосконалою і не завжди ефективною,

оскільки часто вона є віддаленою від реальних потреб конкретних клієнтів. Надмірна бюрократизація у яввиконанні завдань призводить до не завжди позитивного ставлення клієнтів як до самої соціальної інституції, яка надає ці послуги, так і до фахівців з соціальної роботи, які їх надають. Часто фахівці опиняються перед проблемами недостатнього фінансування на виконання завдань соціальної допомоги клієнтам, які її потребують. Недостатність кваліфікованих кадрів, спеціально підготовлених до надання соціальних послуг у територіальній громаді, є серйозною проблемою, яка потребує негайного вирішення.

У 2020 році було затверджено професійний стандарт «Фахівець із соціальної роботи», в якому серед загальних компетентностей виокремлено ті, що пов'язані з системою надання соціальних послуг – «здатність виконувати професійну діяльність згідно з етичними вимогами соціальної роботи та особливостями фізичного й емоційного стану отримувачів соціальних послуг» і «здатність забезпечувати конфіденційність особистої інформації про отримувачів соціальних послуг».

Представлено алгоритм роботи щодо надання інтегрованих соціальних послуг у ТГ: виконком ТГ (структурний підрозділ, відділ, сектор) управляє системою; вивчає потреби населення; складає плани; залучає різні організації для надання послуг; оцінює якість; проводить моніторинг; розглядає заяви; збирає документи; готує проєкт рішення для керівництва ТГ; після прийняття рішення щодо надання соціальних послуг, його направляють до суб'єкту надання соціальних послуг, який визначає індивідуальні потреби; складає індивідуальний план; підписує договір; надає соціальні послуги; проводить внутрішній моніторинг.

Розроблено професіограму фахівця із соціальної роботи у контексті підготовки до надання соціальних послуг, що охоплює комплекс компетентностей, функціонально-рольовий спектр, цінності, обов'язки, комплекс знань, умінь і навичок, професійно значущі й особистісні характеристики, необхідні фахівцю з соціальної роботи для ефективного надання соціальних послуг у ТГ.

Для вивчення стану сформованості умінь надання соціальних послуг фахівцями із соціальної роботи у громаді було провели діагностичне дослідження, об'єктом якого були 64 представники територіальних громад Волинської області. Проведене анкетування дало змогу встановити, що чинна система надання соціальних послуг набула певних змін, пов'язаних з удосконаленням нормативно-правової бази. Попри це вона ще залишається недосконалою і не завжди ефективною, оскільки часто вона є віддаленою від реальних потреб конкретних клієнтів. Надмірна бюрократизація у виконанні завдань призводить до не завжди позитивного ставлення клієнтів як до самої соціальної інституції, яка надає ці послуги, так і до фахівців з соціальної роботи, які їх надають. Часто фахівці опиняються перед проблемами недостатнього фінансування на виконання завдань соціальної допомоги клієнтам, які її потребують. Недостатність кваліфікованих кадрів, спеціально підготовлених до надання соціальних послуг у територіальній громаді, є серйозною проблемою, яка потребує негайного вирішення.

РОЗДІЛ 4

ПСИХОЛОГО-ПЕДАГОГІЧНІ ЗАСАДИ СИСТЕМИ ПІДГОТОВКИ МАЙБУТНІХ ФАХІВЦІВ ІЗ СОЦІАЛЬНОЇ РОБОТИ ДО НАДАННЯ СОЦІАЛЬНИХ ПОСЛУГ

4.1 Загальнонаукова характеристика системи підготовки майбутніх фахівців із соціальної роботи до надання соціальних послуг у закладах вищої освіти

Швидкі зміни економічного, політичного, соціального характеру, що відбувалися в нашому суспільстві останнім часом, висувають нові вимоги до здатності людей ефективно й адекватно діяти в нестабільних, важких умовах, що викликають підвищену психічну напругу всього суспільства.

Однак сформульовані урядом заходи стабілізаційного характеру для соціального захисту населення відрізняються від ситуації, що складається в соціальній сфері. На темпах становлення системи соціального захисту відбувається недостатнє фінансування соціальної сфери. Особливо впливовим фактором стає нестача професійних кадрів для проведення заходів соціального захисту населення, його підтримки в складних соціально-економічних умовах, надання високоякісних соціальних послуг у територіальних громадах населенню, яке цього потребує.

Відповіддю на вимогу часу став стрімкий розвиток вітчизняної соціальної освіти, яка за своєю суттю і змістом, з одного боку, направлена на забезпечення соціальної безпеки суспільства через виконання випереджаючої, превентивної функції підготовки кожного члена суспільства до життя в складну епоху криз, а з іншого – на навчання та виховання особистості, зорієнтованої на професійну діяльність у соціальній сфері.

Формування соціальної освіти як самостійного освітнього напрямку було обумовлено низкою причин: по-перше, суттєвим погіршенням соціальної ситуації в країні; по-друге, початком

складного і суперечливого процесу становлення теорії і методики соціальної роботи як провідного напрямку соціальної освіти; по-друге, розширенням мережі закладів соціального обслуговування населення, що вимагає професійної підготовки кадрів; по-третьє, поглибленням процесу спеціалізації фахівців соціальної сфери, появою нових освітніх програм у закладах вищої освіти, які потребують особливих знань, умінь і навичок роботи з різними категоріями населення; по-чотверте, загальної соціальної детермінації системи освіти.

Своєрідність процесу становлення системи соціальної освіти в Україні полягає в тому, що на момент свого професійного становлення воно виявилось вже в зрілому стані, з багатим потенціалом, глибокими історичними корінням, традиціями милосердя, співпраці, соціального піклування, взаємодопомоги. Офіційне затвердження провідної професії в системі соціальної освіти – «соціальної роботи» скоріше вважають юридичним оформленням того, що було накопичено теорією, практикою, історією нашого народу за всі довгі роки існування держави.

Соціальна освіта як особлива освітня галузь має комплексний, інтегративний характер, що проявляється в реалізованих спеціальностях – соціальній роботі, соціальній педагогіці, соціальній антропології, соціальній екології, соціальній інформатиці, управлінні соціальною сферою тощо, в основі розвитку яких – соціально-гуманітарні науки, що є стрижнем сукупного наукового соціального знання.

Початок ХХІ століття в Україні ознаменувався трансформацією соціально-економічних і політичних систем, що спричинило за собою формування нової соціальної політики, становлення і розвиток нових видів професійної діяльності, які забезпечують реалізацію такої політики. Одним із таких нових видів професійної діяльності стала соціальна робота як сфера, пов'язана з наданням допомоги значній частині суспільства, що потребує його допомоги.

Організація підготовки професійних соціальних працівників у вищій школі була обумовлена об'єктивною потребою розвитку демократичних традицій в кінці 80-х на початку 90-х років ХХ століття, бажанням дослідників, викладачів професійно зайнятися питаннями соціального обслуговування різних категорій населення – сім'ї, дітей, молоді, жінок, літніх людей, осіб з інвалідністю та ін.

Серед причин становлення професійної соціальної роботи в Україні можна назвати доступ до неформальної освіти та стрімке накопичення соціальних знань. Окрім цього, на становлення професійної соціальної роботи вагомий вплив мав досвід зарубіжних фахівців у галузі соціальної роботи, який став доступний у кінці 80-х років минулого століття широкому колу громадськості в результаті демократичних реформ.

Оскільки завдання кадрового забезпечення державної системи соціального захисту населення набула пріоритетного значення, заклади вищої освіти виступили з ініціативою почати з 1991–1992 навчального року експериментальну підготовку фахівців із соціальної роботи. Зростаюча потреба у кваліфікованих соціальних працівниках з вищою освітою визначила всезростаючий інтерес до їхньої підготовки не тільки багатопрофільних вузів університетського типу, а й багатьох ЗВО, підпорядкованих різним міністерствам і відомствам, зокрема Міністерства охорони здоров'я, культури тощо.

Гуманізація освіти проявляється в осмисленні світу, розумінні усвідомленні своїх можливостей, виконанні власної індивідуальної життєвої програми в соціальній сфері, сферах сучасної науки, техніки, політики, економіки, культури тощо. Вона являє собою своєрідну систему, що забезпечує єдність гуманітарного, природничо-наукового, технічного та інших знань, як елементів єдиної культури, оволодіння методологією інтегрованого пізнання. Цей фактор може бути представлений такими показниками, а саме:

- формування духовних запитів, розуміння сенсу існування; прищеплення інтересу до розв'язання соціальних проблем;
- розвиток самостійності мислення;
- розвиток професійно-творчих здібностей з урахуванням індивідуальних схильностей та інтересів;
- виховання поваги до людської особистості, її індивідуальності, культури і соціальної справедливості;
- орієнтація на загальнолюдські цінності, що визначають ставлення до культури, мистецтва, етики, моралі, національних і етнічних особливостей;
- комплекс соціальних цінностей, що дають змогу адекватно оцінювати структуру суспільства, правову, політичну та економічну культури;
- екологічні цінності, що формують гуманне ставлення до природного середовища.

Однією з центральних ідей соціальної освіти є утвердження єдності та гармонії природо- і культуровідповідності змісту соціального процесу, інтеграції соціальних і особистісних начал у ньому.

Аналіз сучасних напрямів у теорії і практиці соціальної освіти в Україні дає змогу представити різноманітні ціннісні варіації соціальної освіти як виховання в полікультурному освітньому просторі. Неухильне зростання різноманітності, діапазону відмінностей між людьми, етносами, релігіями і культурами в історико-еволюційному процесі диктує необхідність розширення уявлення про зміст соціальної освіти. Важливе місце в освіті має займати виховання в дусі відкритості та розуміння інших народів, їх різноманітних культур, історії, транслявання основоположних принципів людяності; відмови від насильства і використання мирних засобів для вирішення розбіжностей і конфліктів; прищеплення почуття альтруїзму, терпимості, відкритості та поваги до інших, солідарності, самобутності і

здатності до визнання множинності людського існування в різних соціально-культурних контекстах (Боднарук, 2013).

Під соціальною освітою розуміють професійну підготовку фахівців для роботи в соціальній сфері, що містить всі рівні професійної освіти: початкову, середню, вищу й фундаментальну наукову освіту, а також перепідготовку кадрів.

У 1995 році Організація Об'єднаних Націй прийняла «Декларацію принципів терпимості» – це основний міжнародний документ, в якому не тільки проголошуються принципи людського єднання в світі, а й вказано шляхи реалізації цих принципів. Толерантність означає повагу, прийняття і правильне розуміння всього різноманіття культур, форм самовираження і прояву людської індивідуальності. Вона передбачає активне ставлення до дійсності, що формується на основі визнання універсальних прав і свобод людини.

Саме соціальна освіта ставить перед собою мету – сформувати активну творчу особистість з чіткою громадянською позицією, зорієнтовану на захист інтересів людини, праці, дотримання конституційних прав і громадянських свобод і здатну активно впливати на політичну стабільність і сталий соціальний розвиток суспільної системи, вести соціальний діалог.

Цінність соціальної освіти можна розглядати за різними показниками, зокрема, що представляє цінність для людини і суспільства. Основними критеріями ми визначили такі:

— здатність готувати кадри, які можуть ефективно вирішувати проблеми в суспільстві в цілому і в соціальній сфері, зокрема;

— можливість впливати на соціокультурне життя суспільства (освоєння молодим поколінням нової системи цінностей, розуміння сенсу життя тощо);

— розвиток і формування особистості, допомога в її соціальній самореалізації;

— допомога у вирішенні найскладніших соціальних проблем (на особистісному, національному та державному рівнях).

Професійна підготовка фахівців із соціальної роботи є складовою частиною соціальної освіти, має багатоаспектний та багаторівневий характер і являє собою процес і результат формування готовності до професійної діяльності в галузі соціального навчання, виховання, захисту, підтримки, корекції і реабілітації людей, які перебувають у важкій життєвій ситуації, за допомогою освоєння системи спеціальних знань, умінь і навичок (Сидорук, 2021).

Соціальна дезадаптація, девальвація цінностей, міжособистісне відчуження, втрата ідентичності, життєвих сенсів, віри в авторитети – все це призводить до відтоку дипломованих фахівців в інші сфери. Перед системою вищої професійної освіти постає завдання підготовки фахівців не так стійкоорієнтованих на компетентне розв'язання професійних завдань соціальної роботи, як здатних високоефективно надавати соціальні послуги у громаді.

Таку підготовку здійснює Волинський національний університет імені Лесі Українки, який до 2021 року сформувався як багатопрофільний навчальний комплекс, орієнтований на підготовку фахівців для соціальної сфери, установ праці, зайнятості, пенсійних та інших фондів.

У зв'язку з цим особливої уваги потребує проблема практико-орієнтовного навчання студентів у системі соціальної освіти. Досвід підготовки багатьох ЗВО соціальної спрямованості показує, що ця ланка в системі навчання є однією зі слабких. За кордоном встановлено річний термін проходження практики під керівництвом куратора, розроблені методичні засади проходження практики. Згідно з державним стандартом вищої професійної освіти першого (бакалаврського) рівня за спеціальністю 231 «Соціальна робота» (України, Наказ МОН, 2019) практична

складова представлена лише комплексом компетентностей і програмними результатами навчання:

— інтегральною компетентністю – здатність розв’язувати складні спеціалізовані задачі та *практичні* проблеми у соціальній сфері або у процесі навчання, що передбачає застосування певних теорій та методів соціальної роботи і характеризується комплексністю та невизначеністю умов;

— здатність застосовувати знання у *практичних* ситуаціях (загальні компетентності);

— здатність до співпраці у міжнародному середовищі та розпізнаванні міжкультурних проблем у *професійній практиці* (спеціальні компетентності);

— ідентифікувати, формулювати та розв’язувати завдання у сфері соціальної роботи, інтегрувати теоретичні знання та *практичний* досвід; приймати *практичні* рішення для покращення соціального добробуту та підвищення соціальної безпеки (програмні результати навчання).

Як правило, в освітніх програмах спеціальності «Соціальна робота» на всі види практики передбачено 22 кредити. Фактично це становить близько 10% від усього терміну освоєння основної освітньої програми підготовки фахівця при очній формі навчання в 240 кредитів. Завдання координації усіх складових педагогічного процесу у ЗВО, спрямованих на підготовку майбутніх фахівців із соціальної роботи до надання соціальних послуг, можливо вирішити в межах системного підходу.

Системний підхід є одним із способів побудови педагогічної діяльності як цілісного процесу, що забезпечує ефективну взаємодію всіх його складових. Під системою Т. Ільїна розуміє «виділену на основі певних ознак впорядковану множину взаємопов’язаних між собою елементів, об’єднаних спільною метою функціонування і єдністю управління, що виступають у взаємодії з середовищем як цілісне явище» (Ильина, 1972, с. 16).

На переконання Ю. Галагузової, «педагогічна система містить сукупність взаємопов'язаних засобів, методів і процесів, необхідних для створення організованого, цілеспрямованого й умисного педагогічного впливу на формування особистості із заданими якостями; сприяє досягненню поставлених цілей розвитку людини; забезпечує виконання ціннісно-змістових, нормативних, технологічних і процесуально-результативних функцій» (Галагузова, 2001, с. 73).

У розумінні В. Беспалько педагогічна система є «сукупністю взаємопов'язаних процесів, методів і засобів, необхідних для створення організованого, цілеспрямованого педагогічного впливу на формування особистості із заданими якостями» (Беспалько, 1989, с. 11). Таким чином, професійна підготовка майбутніх фахівців із соціальної роботи до надання соціальних послуг полягає в розробці та апробації адекватної педагогічної системи, у визначенні цілей, змісту, форм і методів навчання соціальних працівників, а також в оцінюванні результатів даної професійної підготовки.

Педагогічну систему визначають як впорядковану множину взаємопов'язаних компонентів, що утворюють цілісну єдність, підпорядковану навчально-виховним цілям. Систему складають структурні і функціональні компоненти. Структурні компоненти педагогічної системи є базовими елементами, характерними тільки для педагогічних систем (Супрун, 2018). Відповідно, «функціональні компоненти – це стійкі базові зв'язки структурних компонентів, що виникають в процесі діяльності суб'єктів і об'єктів освітнього процесу» (Кузьміна, 1980, с.15).

Розглянуті позиції дають можливість сформулювати завдання системи підготовки майбутніх фахівців з соціальної роботи до надання соціальних послуг, а саме:

- 1) розробити етапи експериментальної роботи, що відобразатимуть динаміку підготовки майбутніх фахівців з соціальної роботи до надання соціальних послуг;

2) сформулювати навчальні цілі, що визначатимуть завдання експериментальної роботи на кожному етапі;

3) розробити змістове наповнення кожного етапу системи підготовки;

4) розробити та апробувати авторський курс з подальшим його впровадженням у структуру професійної підготовки майбутніх фахівців з соціальної роботи;

5) розробити систему контрольних-діагностувальних методик, що дадуть змогу з високим ступенем достовірності виміряти стан готовності студентів до надання соціальних послуг.

Розробляючи систему підготовки майбутніх фахівців із соціальної роботи до надання соціальних послуг, ми звернулися до методу моделювання, що являє собою «матеріальне або уявне імітування реально існуючої системи шляхом спеціального конструювання моделей (аналогів), у яких відтворюються принципи організації і функціонування цієї системи» (Фролов, 1961, с. 20). Завдяки моделюванню педагогічний процес стає більш структурованим. Як вважає П. Медоуз, створюючи модель, ми концептуально помічаємо кожен частину спостережуваного комплексу, що передбачає заміщення деяких частин комплексу деякими репрезентаціями або символами.

Головна перевага моделювання – це цілісність подання інформації. Воно ґрунтується на синтетичному підході, завдяки якому виокремлює цілісні системи і досліджує їх функціонування. Сьогодні можна виділити два основні підходи до моделювання педагогічних явищ. Перший підхід заснований на необхідності схематизації і спрощення самого явища, що дає змогу описувати окремі сторони його прояву на строго кількісному рівні і використанні методів багатовимірного статистичного аналізу. Другий підхід – шлях суворого, формального їх опису, заснованого на застосуванні алгоритмічних моделей. У нашому дослідженні ми використовуємо перший підхід (Ковальчук, 2020).

Одним із результатів процесу моделювання є модель. Під моделлю розуміють «таку систему, яка, відображаючи або відтворюючи об'єкт дослідження, здатна заміщати його так, що її вивчення дає нову інформацію про цей об'єкт» (Фролов, 1961, с. 22). У трактуванні О. Сороки «модель є графічно представленою системою підготовки фахівця, яку можна корегувати і вдосконалювати залежно від змін умов і вимог суспільства» (Сорока, 2016, с. 229). У моделі втілюється передова практика; водночас модель слугує засобом вивчення і вдосконалення цієї практики. Модель перевіряється на досвіді, внаслідок цієї перевірки вона уточнюється, і створюються передумови для побудови моделі більш високого порядку (Амосов, 1968). Тож спільною властивістю всіх моделей є їх здатність відображати дійсність. Модель повинна мати схожість з оригіналом, бути здатною заміщати його в певних відносинах і відкривати нові властивості оригіналу, нові можливості його вдосконалення.

У педагогіці практично неможливо створити точну статичну модель, оскільки педагогічна діяльність є творчою і передбачає взаємодію між людьми, кожна з яких – індивідуальність, що вимагає особливих підходів і методів впливу (Башкір, 2016). Слід враховувати той факт, що модель ґрунтується на теоретичному аналізі проблеми професійної підготовки майбутніх фахівців із соціальної роботи в процесі вивчення освітніх компонентів (дисциплін) і виявленні основних принципів і засобів, використання яких відіб'ється на самому процесі реалізації моделі професійної підготовки майбутніх фахівців із соціальної роботи до означеного виду діяльності.

Практична цінність моделі залежить від того, наскільки адекватно і повно вона буде відображати основні вимоги, що висувуються до фахівця з вищою освітою на цьому етапі розвитку суспільства.

Розробка структурно-функціональної моделі повинна ґрунтуватися на певних теоретичних положеннях, згідно з якими модель повинна:

1) виступати як засіб наукового пізнання і виконувати не тільки функцію констатації, а й функцію прогнозування, взаємопов'язані й взаємозалежні між собою;

2) задовольняти вимогам повноти, адекватності й еволюційності, забезпечувати можливість включення досить широкого діапазону змін і доповнень;

3) бути достатньо абстрактною, щоб допускати варіювання великим числом змінних, але не настільки абстрактною, щоб виникали сумніви в надійності і практичній користі отриманих результатів;

4) відповідати умовам, які обмежують час вирішення завдання;

5) орієнтуватися на реалізацію за допомогою існуючих можливостей, тобто бути реалізованою у процесі професійної підготовки;

6) забезпечувати отримання нової корисної інформації про досліджуваний об'єкт (явище, процес) у плані поставленого завдання дослідження;

7) будуватися з використанням сталої термінології;

8) передбачати можливість перевірки її істинності, повноти відповідності її досліджуваному педагогічному об'єкту, явищу, процесу (Каропа, 1994).

Розробляючи нашу структурно-функціональну систему підготовки майбутніх фахівців із соціальної роботи до надання соціальних послуг, ми виходили з того, що така підготовка буде ефективною в тому разі, якщо її основні риси будуть максимально відповідати виявленим рисам самого процесу надання соціальних послуг у ТГ.

Особливістю нашої моделі є те, що під час її проектування ми намагалися врахувати вимоги суспільства і вищої освіти задля

формуванню сучасного фахівця із соціальної роботи. У ній передбачено посилення інтегративності і фундаменталізації, поглиблення диференціації та гуманізації вищої освіти в розвитку професійної компетентності фахівця.

На основі специфіки професійної підготовки фахівців соціальної сфери у ЗВО ми розробили структурно-функціональну модель системи підготовки майбутніх фахівців з соціальної роботи до надання соціальних послуг, що представлена чотирма взаємопов'язаними блоками: цільовим, що характеризує цілі і завдання професійної підготовки; змістовим, який розкриває її зміст; діяльнісним, який розглядає форми, методи і технології навчання фахівців із соціальної роботи; результативним, що визначає результати діяльності та критерії оцінки ефективності педагогічної системи (рис. 4.1).

Оскільки основною метою нашої роботи є підготовка майбутніх фахівців із соціальної роботи до надання соціальних послуг, найбільш доцільним нам видається розробка саме змістовної структурно-функціональної моделі. Об'єкт моделі – організація процесу підготовки майбутніх фахівців із соціальної роботи до надання соціальних послуг у громаді.

У розробці змісту структурно-функціональної моделі підготовки майбутніх фахівців із соціальної роботи до означеного виду діяльності, ми враховували необхідність реалізації вимог професійної освіти:

— забезпечувати наступність і безперервність у підготовці фахівців із соціальної роботи, коли «досягнення попереднього етапу необхідне для початкового формування нових видів практичної і пізнавальної діяльності, в контексті яких тільки й може сформуватися наступний ступінь» (Венгер, 1970, с. 184–185);

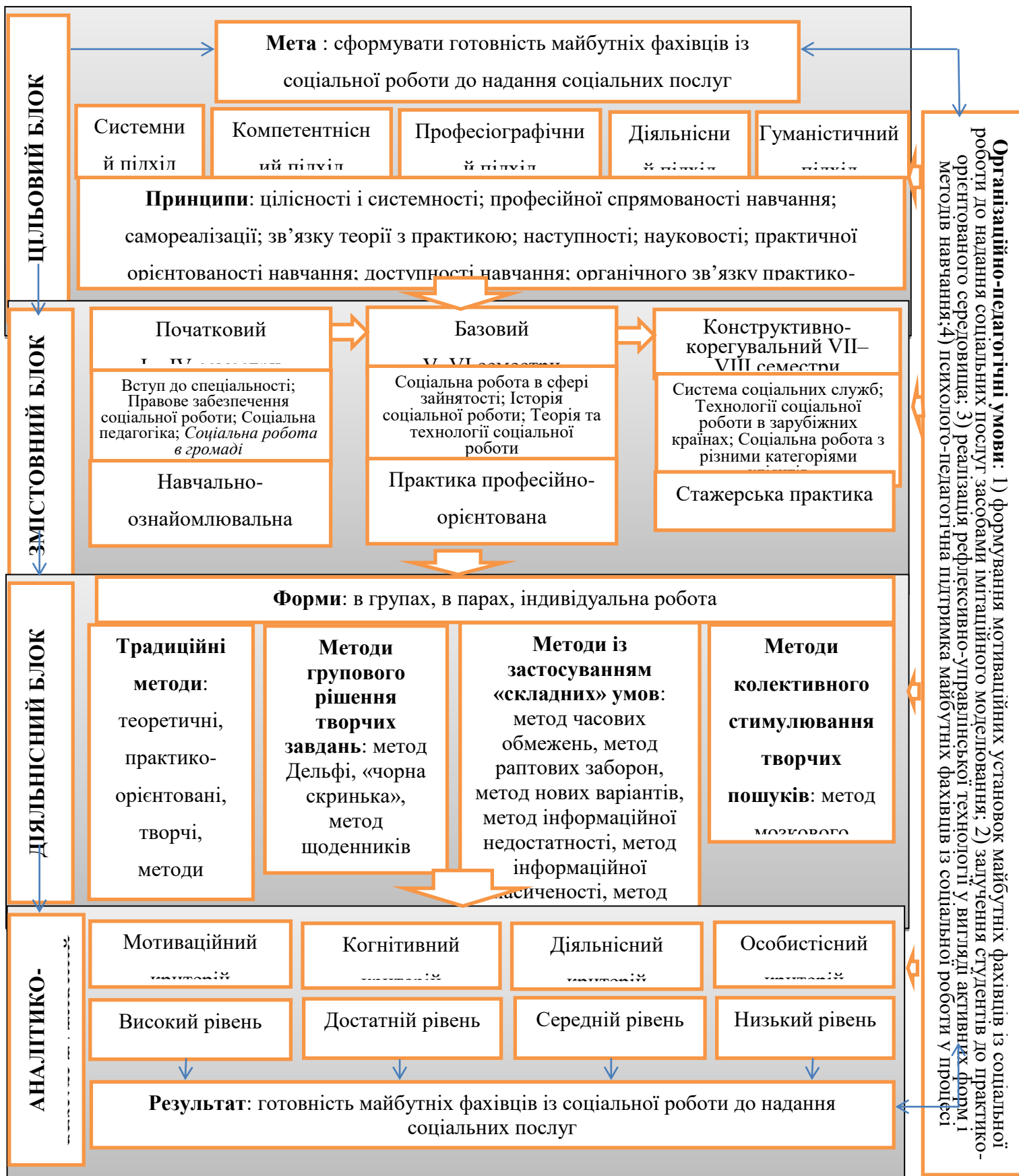


Рис. 4.1. Структурно-функціональна модель системи підготовки майбутніх фахівців із соціальної роботи до надання соціальних послуг

— орієнтувати студентів на динамічний стереотип особистості фахівця із соціальної роботи, підтверджений постійним вдосконаленням його особистісно-функціональних характеристик;

— організовувати навчальний процес з використанням традиційних і інноваційних технологій освіти;

— активно залучати студентів на всіх етапах навчання до практичної діяльності.

Розроблена модель виконує освітню і розвивальну функції. Освітня функція підготовки фахівців із соціальної роботи до надання соціальних послуг полягає в оволодінні системою знань про сутність соціальних послуг, застосування отриманих знань і умінь на практиці. Розвивальна функція визначається тим, що оволодіння знаннями органічно пов'язано з певним рівнем особистісного і професійного розвитку майбутнього фахівця із соціальної роботи, який сприяє формуванню його відносини, мотивів, цінностей, прагнення до цілеспрямованої професійної діяльності та надання соціальних послуг у громаді.

У розробці моделі ми спиралися на основні принципи моделювання: принцип динамізації, підвищення ступеня ідеальності, повноти частин системи. Так, *принцип динамізації* акцентує увагу на тому, що жорсткі системи для підвищення їх ефективності повинні ставати динамічними, тобто переходити до більш гнучкої, швидко мінливої структури і режиму роботи, підлаштовуватися під зміни зовнішнього середовища (Саєнко, 2019). Відповідно до цього принципу нам необхідно розробити таку модель, яка би найбільшою мірою відповідала динаміці суспільного розвитку та сприяла би формуванню готовності фахівців із соціальної роботи надавати соціальні послуги.

Відповідно до *принципу підвищення ступеня ідеальності* будь-яка система, розвиваючись, прагне стати більш ефективною та надійною, максимально наблизитися до ідеального стану. Чим повніше використовувати наявні в системі ресурси, тим вона

«краще». Досягнення такого стану моделі можливо лише при створенні такої її структури, елементи якої знаходилися б у взаємозв'язку і максимально сприяли досягненню поставленої мети, зокрема, у формуванні готовності майбутніх фахівців із соціальної роботи до надання соціальних послуг.

Принцип повноти частин системи зосереджує увагу на тому, що кожен елемент системи є накопичувачем певної інформації про неї. Чим повніше і якісніше ця інформація, тим більш висока організація даної моделі (Саєнко, 2019). У нашій моделі даний принцип знаходить своє відображення, з одного боку, в її деталізації, диференціації, а, з іншого – в інтегруванні і збільшенні її багатофункціональності.

Окрім цього, в розробці структурно-функціональної моделі підготовки майбутніх фахівців із соціальної роботи до надання соціальних послуг ми враховували специфіку соціальної освіти, яка закріплена в принципах професійної підготовки фахівців із соціальної роботи, а саме:

— *принцип особистісно-орієнтованого підходу* (побудови всієї системи освіти, виходячи з поєднання інтересів формування самої особистості фахівця із соціальної роботи; надання можливостей для самоосвіти і саморозвитку в ЗВО);

— *принцип природовідповідності* (опора на об'єктивні закономірності формування особистості; правило орієнтації на соціально-психологічні закономірності та індивідуальні можливості і позитивне в особистості);

— *принцип цілісного підходу до формування особистості фахівця із соціальної роботи* (цілеспрямоване формування готовності до надання соціальних послуг; поєднання формування окремих умінь з цілісним формуванням особистості);

— *принцип зв'язку розвитку з практикою професійної діяльності*.

Таким чином, побудова моделі системи підготовки майбутніх фахівців із соціальної роботи до надання соціальних

послуг має здійснюватися на основі використання загальних принципів моделювання та принципів професійної підготовки фахівців із соціальної роботи.

У процесі розробки моделі системи підготовки майбутніх фахівців із соціальної роботи до надання соціальних послуг ми спирались на те положення, що «система формування професійної підготовки майбутніх фахівців із вищою освітою має будуватися на моделі, яка створюється, виходячи з виробничих цілей і узагальнених завдань діяльності, які повинен виконувати фахівець, умінь і навичок, якими він повинен володіти» (Триус, 2005).

Зупинимося на характеристиці блоків моделі системи. Так, перший блок моделі системи підготовки майбутніх фахівців з соціальної роботи до надання соціальних послуг складає цільовий блок, що передбачає проектування мети, обґрунтування методологічних підходів і принципів.

Мета педагогічної системи – сформувати готовність майбутніх фахівців з соціальної роботи до надання соціальних послуг. Визначена мета конкретизується такими завданнями:

- 1) сформувати у студентів систему знань про соціальні послуги, їхні види, потенційні можливості;
- 2) сформувати уміння і навички надання соціальних послуг.

Визначальними елементами цільового блоку системи, взаємодія яких впливає на підготовку майбутніх фахівців з соціальної роботи до надання соціальних послуг, є методологічні підходи – системний, компетентнісний, професіографічний, гуманістичний, діяльнісний) і принципи (п. 4.2).

Розглянемо другий, змістовний блок, представлений етапами підготовки і навчальними дисциплінами. Його важливість обумовлена тим, що його розробка є суттєвою частиною формувального етапу експерименту, здійснюваного в ході дослідницької діяльності. Визначені нами етапи (початковий, базовий, конструктивно-корегувальний) збігалися з часовими

межами навчання студентів (семестрами, навчальними дисциплінами, роками). Виокремлені етапи навчання у ЗВО стали одночасно і логічними ступенями реалізації системи підготовки майбутніх фахівців з соціальної роботи до надання соціальних послуг.

Мета початкового етапу системи підготовки майбутніх фахівців із соціальної роботи до означеного виду діяльності – сформувати інтерес до професії, сформувати комплекс знань та умінь, розкрити їхні можливості ефективного використання у професійній діяльності (I – IV семестри). Основними дисциплінами на цьому етапі є такі: «Правове забезпечення соціальної роботи», «Соціальна політика», «Основи соціальної роботи», «Соціально-правовий захист окремих категорій клієнтів».

Другий етап – базовий, який охоплював V–VI семестри навчання. Під час навчання студенти мали змогу практично «опрацювати» комплекс знань і сформувати на їх основі практичні вміння. Основними дисциплінами на цьому етапі є такі: «Історія соціальної роботи», «Теорія та технології соціальної роботи».

Третій етап – конструктивно-корегувальний – охоплює VII–VIII семестри навчання. Він акцентує увагу студентів на активній співпраці громади і закладу вищої освіти у підготовці майбутніх фахівців з соціальної роботи до надання соціальних послуг. Мета етапу спрямована на систематизацію знань, умінь і навичок, усвідомлення важливості надання соціальних послуг клієнтам, які потребують допомоги. Основними дисциплінами є такі: «Технології соціальної роботи в зарубіжних країнах», «Соціальна робота з різними категоріями клієнтів». Конструктивно-корегувальний етап є надзвичайно важливим, оскільки він вимагає осмислення студентами особистої відповідальності за надані під час проходження практики послуги та можливі наслідки.

Усі етапи системи підготовки майбутніх фахівців із соціальної роботи до надання соціальних послуг є взаємопов'язаними і взаємозалежними. Результативність одного етапу автоматично підсилює ефективність наступного.

Третім блоком моделі системи підготовки майбутніх фахівців із соціальної роботи до означеного виду діяльності є діяльнісний блок, до якого ми відносимо форми (в групах, в парах, індивідуальна робота), методи – традиційні (теоретичні, практико-орієнтовані, творчі, методи самостійної роботи, контрольньо-оцінні) та активні (дискусійні, ігрові, проблемні, моделювання професійної діяльності в навчальному процесі), прийоми і засоби (аудіовізуальні, технічні) навчання. Необхідність його виокремлення пояснюється тим, що підбір форм і методів професійної підготовки скеровує освітній процес, мотивує студентів на реалізацію поставлених цілей. При підборі комплексу форм, методів, технологій, прийомів навчання ми стикнулися з їх величезною кількістю і виникла необхідність підібрати їх такими чином, щоб досягнути максимальної ефективності при роботі з клієнтами під час надання різноманітних соціальних послуг.

Формами навчальної взаємодії на заняттях були *робота в групах* (сприяє в рамках різних дисциплін об'єднувати знання і творчий потенціал студентів при розв'язанні ситуацій, пов'язаних із професійною діяльністю); *робота в парах* (в рамках дисциплін пропонується практична робота над вирішенням проблемних завдань); *індивідуальна робота* (робота над матеріалом, аналіз наукових статей, аналіз переглянутого матеріалу фільмів у рамках дисциплін).

На основі аналізу досліджень українських учених (Дичківська, 2004; Дяченко-Богун, 2014; Харченко, 2019), ми виділили три основні групи методів, які ми відносимо до активних: по-перше, *методи із застосуванням «складних» умов*, до яких відносять метод часових обмежень, метод раптових

заборон, метод нових варіантів, метод інформаційної недостатності, метод інформаційної насиченості, метод абсурду тощо; по-друге, *методи групового рішення творчих завдань*, основними з яких є метод Делфі, «чорна скринька», метод щоденників тощо; по-третє, *методи колективного стимулювання творчих пошуків*, серед яких ми виділили метод мозкового штурму, метод синектики тощо.

Засоби навчання як складова частина організації професійної підготовки майбутніх фахівців із соціальної роботи до означеної діяльності розуміють «як інструмент, за допомогою якого досягається мета» (Ільїн, 2013, с. 95). У діяльнісному блоці розробленої нами моделі засобами навчання є аудіовізуальні та технічні засоби.

У представленій нами моделі аудіовізуальні засоби займають перше місце, так як людина за допомогою зору і слуху сприймає близько 80 % всієї інформації, що надходить. У системі професійної освіти ці засоби відіграють важливу роль. Студенти схильні спиратися на образне сприйняття матеріалу, яке виступає як засіб, що сприяє кращому розумінню і запам'ятовуванню інформації, додаючи зорові образи до мовних. Технічні засоби, такі як засоби введення, зберігання та переробки інформації необхідні, як для самостійної роботи студентів, так і для забезпечення ефективності навчального процесу.

Аналітико-результативний блок моделі передбачає проведення проміжних і контрольних аналітичних процедур і досліджень результативності проведених заходів у ході взаємодії суб'єктів освітнього процесу. Результатом представленої моделі є підвищення рівня професійної готовності майбутніх фахівців із соціальної роботи до надання соціальних послуг. Критерієм ефективності представленої моделі є формування належного рівня критеріїв професійної готовності майбутніх фахівців із соціальної роботи до означеного виду діяльності.

Тож критерії (мотиваційний, когнітивний, діяльнісний, особистісний) та рівні готовності (низький, середній, достатній і високий) складають основу аналітико-результативного блоку авторської моделі системи підготовки майбутніх фахівців з соціальної роботи до надання соціальних послуг. У такий спосіб аналітико-результативний блок дав змогу оцінити результати педагогічної системи, не тільки на основі виокремлених нами критеріїв підготовки майбутніх фахівців із соціальної роботи до надання соціальних послуг, а й взаємного проникнення цілей і змісту, а також результатів професійної діяльності та навчання.

Отже, модель професійної підготовки майбутніх фахівців із соціальної роботи до надання соціальних послуг є динамічною педагогічною системою, що сприяє формуванню готовності фахівця із соціальної роботи і складається з основних блоків: цільового, змістовного, діяльнісного та аналітико-результативного, передбачає етапи і рівні сформованості професійної готовності майбутніх фахівців із соціальної роботи до надання соціальних послуг: низький, середній, достатній і високий. Досягнення мети можливо при реалізації комплексу педагогічних умов, які будуть представлені в п. 4.3.

4.2. Психолого-педагогічний потенціал методологічних підходів і загальнонаукових принципів, покладених в основу проєктування системи підготовки майбутніх фахівців із соціальної роботи до надання соціальних послуг

Світовий досвід показує, що на перше місце виходить розуміння професійної освіти як соціального інституту, що створює умови і сприяє розвитку особистості відповідно до індивідуальних потреб, схильностей, прагнень, у тому числі в аспекті професійної діяльності. Це відповідає тенденціям розвитку ринку як соціального орієнтованого, що стає інструментом

вирішення завдань соціального розвитку. Водночас зростає роль людського фактору.

Вирішення проблем розвитку професійної освіти спирається на такі тенденції розвитку вітчизняної системи освіти, які склалися в процесі її модернізації і реформування:

— формування ідеології розвитку в єдності суспільства, освіти і особистості;

— перехід до особистісно орієнтованої освіти;

— перехід до різноманіття освітніх програм, що створюють передумови для реального вибору індивідуальних освітніх траєкторій відповідно до запитів і можливостей особистості;

— підвищення автономності освітніх установ, розвиток академічних свобод педагогів і студентів;

— розвиток орієнтації на більш повне використання освітніх можливостей середовища.

Розвиток ринкових відносин у всіх сферах життя суспільства зумовлює необхідність нового підходу до розуміння ролі, змісту та організації діяльності освіти загалом і однієї з найважливіших її ланок – професійної освіти зокрема. Проблема підготовки майбутніх фахівців із соціальної роботи до надання соціальних послуг вирішується на основі різних методологічних підходів.

Методологія (від грец. *methodos* – шлях дослідження або пізнання, теорія, вчення і *logos* – слово поняття) – «вчення про метод», «теорія методу». Поняття «методологія» має кілька тлумачень. У широкому сенсі воно трактується як філософська вихідна позиція наукового пізнання, спільна для всіх наукових дисциплін (Шинкарук, 2002). У вузькому сенсі методологія розглядається як теорія наукового пізнання в конкретній науковій дисципліні (Шапар, 2007). Отже, методологія в загальному розумінні являє собою вчення про принципи побудови, про основні закономірності розвитку, про форми і методи наукового пізнання.

Важливим є те, що саме вибір методології дослідження обумовлює об'єктивність і достовірність отриманого знання. Крім того, методологія науки характеризує компоненти наукового дослідження, його об'єкта, предмета аналізу, завдань дослідження, сукупності дослідницьких засобів, необхідних для їх вирішення, а також формує уявлення про послідовність дій вченого в процесі вирішення дослідницьких завдань (Кустовська, 2005).

Учені по-різному визначають комплекс підходів у підготовці фахівців із соціальної роботи. Так, досліджуючи професійну підготовку майбутніх соціальних працівників в умовах університетської освіти О. Карпенко пропонує здійснювати за допомогою культурно-цивілізаційного, соціокультурного, професіограмного, культурологічного, соціально-педагогічного та технологічного підходів (Карпенко, 2008). Л. Полторак виокремлює особистісно-орієнтований, діяльнісний та системний підходи в процесі професійної підготовки соціальних працівників до використання методів арт-терапії (Полторак, 2014). С. Калаур наголошує на важливості системного, проблемного, праксеологічного, антропологічного, комунікативного, компетентнісного, акмеологічного, середовищного, культурологічного та особистісно орієнтованого підходів у професійній підготовці майбутніх фахівців соціальної сфери до розв'язання конфліктів у професійній діяльності (Калаур, 2018). Досліджуючи особливості неперервної професійної підготовки соціальних працівників до супервізійної діяльності в Канаді, С. Ставкова виділяє аксіологічний, акмеологічний, особистісно-зорієнтований, інтегративний, рефлексивний, культурологічний, компетентнісний підходи (Ставкова, 2018).

Для здійснення підготовки майбутніх фахівців із соціальної роботи до надання соціальних послуг найефективнішими, на нашу думку, є такі методологічні підходи:

— системний підхід, який вказує на необхідність розглядати процес професійної підготовки майбутніх фахівців з соціальної роботи до надання соціальних послуг як цілісну систему;

— компетентнісний підхід, що дав змогу розглядати оцінку результатів професійної підготовки майбутніх фахівців із соціальної роботи в єдності кількох видів компетентності у відповідному виді діяльності;

— професіографічний підхід, який є інструментом пошуку професіограми фахівця із соціальної роботи, що забезпечує інтеграцію знань, умінь і навичок, здібностей, рольовий спектр, риси та якості, необхідні для ефективного надання соціальних послуг;

— діяльнісний підхід до аналізу, планування та реалізації процесу професійної підготовки майбутнього фахівця із соціальної роботи до надання соціальних послуг;

— гуманістичний підхід, що вимагає враховувати унікальність та самоцінність кожного суб'єкта професійної підготовки.

Розглянемо особливості використання цих підходів у нашому дослідженні. Так, *системний підхід* до професійної підготовки майбутніх фахівців із соціальної роботи, на переконання В. Сластьоніна (Сластенин, 1993), заснований на принципах цілісності, соціальної значущості, самостійності та інформативності. Означений підхід забезпечує міждисциплінарні зв'язки між досліджуваними дисциплінами, що сприяє формуванню основних структурних компонентів особистості майбутнього фахівця із соціальної роботи, впливає на формування мотивації до професійної діяльності, в нашому випадку, до надання соціальних послуг.

Специфіка системного підходу, що сприяє адекватній постановці проблем у конкретних науках і виробленні ефективної стратегії їх вивчення, визначається тим, що він орієнтує дослідження на розкриття цілісності об'єкта і механізмів, що її

забезпечують, на виявлення різноманітних типів зв'язків складного об'єкта і зведення їх в єдину теоретичну картину. Відповідно до системного підходу, система не тільки не детермінується сукупністю його елементів і не зводиться до них, але й навпаки, останні детермінуються цілим і лише в його рамках отримують своє функціональне пояснення і виправдання.

Ключовим поняттям теорії систем і визначальною характеристикою будь-якої системи є її структура. Водночас поняття «система» і «структура» є нетотожні. Якщо під структурою розуміють сукупність взаємопов'язаних елементів, якісна природа яких не враховується, і головна увага спрямована на їх зв'язки, то під системою – об'єкт в цілому з усіма властивими йому внутрішніми і зовнішніми зв'язками і якостями. Категорії частини і цілого є перехідними поняттями від однієї системи до іншої, їх сполучною ланкою (Качан, 2010).

Найпростішою частиною системи є елемент. Однак система може бути розділена на елементи не одразу, а послідовним розбиттям на підсистеми. Підсистемою називають сукупність взаємопов'язаних елементів системи. Загалом, елемент не може бути описаний поза його функціональними характеристиками: з точки зору системи важливо не те, який склад елемента, а те, що робиться, чому слугує елемент у структурі цілого. У системі, що є органічно цілою, елемент і визначається за його функціями як мінімальна одиниця, здатна до відносно самостійного здійснення певних функцій. Оскільки подільність будь-якої системи в принципі нескінченна, то елемент – це межа «дроблення» системи з точки зору вирішення конкретного завдання і поставленої мети. Всі елементи системи взаємопов'язані між собою. Виявлення зв'язків дає змогу пізнавати предмети не безпосередньо, а опосередковано, через інші предмети, що знаходяться з ними у зв'язку.

Практична підготовка на основі системного підходу передбачає вивчення майбутніми фахівцями із соціальної роботи

нормативно-правової бази, структури, способів функціонування системи державних установ і громадських організацій. Відбір змісту практики проводиться відповідно до мети і завдань практики для конкретного навчального курсу. Всі види практики забезпечують поступове освоєння майбутніми фахівцями специфіки соціальної роботи (Панов & Руденко, 2019).

Використання системного підходу під час аналізу та моделювання процесу підготовки майбутніх фахівців із соціальної роботи до надання соціальних послуг дало змогу виявити суттєві характеристики, ієрархічну структуру, основні компоненти моделі системи та способи зв'язку між ними, здійснити науково обґрунтований прогноз її розвитку. Основні положення, на яких будувалася модель, такі:

— досліджуваний процес може бути представлений сукупністю елементів. У своїй взаємодії вони утворюють єдине ціле, яке може бути розчленовано у певний спосіб, від чого залежатиме межа окремої частини системи;

— модель повинна мати інтегративні властивості. Зміна однієї з частин викликає зміни в інших, а іноді й у всій системі в цілому (так, вдосконалення підготовки майбутніх фахівців із соціальної роботи до надання соціальних послуг спричинить зміни у результатах та рівнях готовності майбутніх фахівців із соціальної роботи до означеного виду діяльності);

— модель має внутрішню організацію – структуру, що визначає характер і порядок зв'язків між частинами. Структура забезпечує цілісність моделі, характер та тип її інтегративних зв'язків. У цьому контексті компоненти процесу (мета, зміст, методологічні підходи, принципи, форми та методи) взаємопов'язані та націлені на отримання наміченого результату;

— модель перебуває у постійному розвитку, русі, зміні відносин між частинами, що потребує розгляду динаміки процесу підготовки фахівців із соціальної роботи та формування

готовності до надання соціальних послуг та визначення результативності.

Досліджуючи системний підхід, Л. Морська (Морська, 2008, с. 112) акцентувала увагу на таких його положеннях:

— по-перше, необхідність чіткого формулювання мети досліджуваного об'єкту як системи (Кустовська, 2005);

— по-друге, графічне представлення моделі системи за допомогою моделювання та декомпозиції (Кузьміна, 1980);

— дослідження різноманітних умов функціонування системи (Бондар, 2005).

Зазначені вище положення системного підходу були використані у цьому дослідженні. Це допомогло нам сформулювати мету, визначити етапи та розробити модель системи підготовки майбутніх фахівців із соціальної роботи до надання соціальних послуг у громаді (п. 4.1). У п. 4.3 на основі третього положення були виявлені організаційно-педагогічні умови підготовки майбутніх фахівців із соціальної роботи до означеного виду діяльності.

Компетентнісний підхід у підготовці фахівців із соціальної роботи до надання соціальних послуг передбачає не просту трансляцію знань, умінь і навичок від викладача до студента, а формування у майбутніх випускників професійної компетентності. Підтримуємо дослідників (Плахотнік, 2015; Сідун, 2011) у тому, що компетентнісний підхід є способом досягнення нової якості освіти. Він визначає напрям зміни освітнього процесу, пріоритети, це змістовний ресурс розвитку.

Вважаємо, що компетентний фахівець, на відміну від кваліфікованого, не тільки володіє певним рівнем знань, умінь і навичок, але й здатний реалізувати і реалізує їх у професійній діяльності. Компетентність передбачає наявність у індивіда внутрішньої мотивації до якісного здійснення своєї професійної діяльності, наявність професійних цінностей і ціннісне ставлення до своєї професії. Компетентний фахівець здатний виходити за

рамки своєї професії; він володіє творчим потенціалом саморозвитку.

В основі компетентнісного підходу – культура самовизначення, що передбачає здатність і готовність до самореалізації та саморозвитку. Розвиваючись у професійному плані, такий фахівець створює щось нове, він відповідає за прийняте рішення, визначає цілі, спираючись на власні ціннісні орієнтації та задані зовні. Він є індивідуальністю, що володіє здатністю усвідомлювати і рефлексувати власні цінності, зіставляти, оцінювати себе, свої дії, проєктувати майбутнє.

Суть освітнього процесу в умовах компетентнісного підходу – створення ситуацій і підтримка дій, які можуть призвести до формування тієї чи іншої компетенції. Водночас ситуація повинна бути життєво важливою для індивіда, бути невизначеною, мати можливість вибору, бути резонансною для соціального досвіду студента.

Спираючись на напрацювання І. Зимньої (Зимня, 2003), ми виділили три групи компетентностей фахівця із соціальної роботи, а саме компетентності, що відносяться:

1) до самого себе як особистості, суб'єкта життєдіяльності (комунікативна компетентність, психологічна компетентність, здоров'язбережувальна компетентність,);

2) до взаємодії людини з іншими людьми (управлінська компетентність, соціально-правова компетентність);

3) до діяльності людини в усіх її типах і формах (діагностувальна компетентність, прогностична компетентність, соціальна компетентність).

Мета професійної освіти полягає не тільки в тому, щоб навчити людину щось робити, отримати професійну кваліфікацію, але й у тому, щоб дати їй можливість справлятися з різними життєвими і професійними ситуаціями. Вітчизняна система освіти, на відміну від західної, орієнтованої на академічні норми оцінки, завжди була компетентнісною, тобто орієнтованою на

сферу професійної діяльності. Завданням української системи освіти була підготовка фахівців для «масового» виробництва у стабільних умовах.

Сьогодні ситуація кардинально змінилася і це пов'язано з появою нових форм, методів, інноваційних технологій навчання. Суспільство вимагає нового фахівця, здатного виявляти активність в постійно мінливих умовах. Саме тому компетентнісний підхід сьогодні є надзвичайно актуальним у підготовці фахівців, оскільки він охоплює поряд з конкретними знаннями, уміннями і навичками такі категорії, як здібності, готовність до пізнання, соціальні навички тощо.

Компетентнісний підхід характеризується особистісним і діяльнісним аспектами, тобто він володіє практичною, прагматичною і гуманістичною спрямованістю. Про практичну складову компетентнісного підходу згадувалося на Симпозіумі Ради Європи, де наголошували, що для результатів освіти важливо знати не тільки що, але і як робити (Зимня, 2003). Разом з тим звертає на себе увагу основна спрямованість компетентного підходу в освіті, яка посилює особистісний аспект, що проявляється у забезпеченні розвитку особистісних складових.

Аналізуючи можливості компетентнісного підходу в професійній підготовці майбутніх фахівців із соціальної роботи, акцентуємо увагу на тому, що він дає змогу:

— максимально «наблизити» процес професійної підготовки до потреб сучасного суспільства та вимог професії;

— інтегрувати традиційне розуміння «оволодіння професією», як комплексом знань, умінь і навичок, що фіксуються стандартом вищої освіти першого (бакалаврського) рівня вищої освіти, галузі знань 23 Соціальна робота, спеціальності 231 Соціальна робота, і підходом, який передбачає формування готовності майбутніх фахівців із соціальної роботи до надання соціальних послуг у громаді;

— визначити базову для цього рівня професійної освіти мету, яка акцентована на формування певного рівня готовності майбутнього фахівця із соціальної роботи до надання соціальних послуг;

— озброїти випускника інструментами інтелектуальної роботи, що стимулюють його подальшу професійну освіту (самоосвіту);

— забезпечити діяльнісну основу освітнього процесу.

Реалізація компетентнісного підходу передбачає широке застосування в навчальному процесі активних та інтерактивних форм проведення занять (ділові і рольові ігри, аналіз конкретних ситуацій, тренінги) в поєднанні з позааудиторною роботою для формування готовності майбутніх фахівців із соціальної роботи до надання соціальних послуг.

Наближення досліджуваного матеріалу до конкретної практичної чи професійної діяльності значно посилює мотивацію до навчання та підвищує частку особистої участі студента в навчанні. В нашому дослідженні ми використовуємо активні методи навчання: проблемні лекції, проблемні семінари, тематичні дискусії, мозкову атаку тощо. Використання таких методів розвиває важливі інтелектуальні якості людини, що забезпечують її активність у подальшому постійному оволодінні новими професійними знаннями та вміннями.

Компетентнісний підхід дає змогу: по-перше, покласти в основу стратегію підвищення гнучкості на користь розширення можливості працевлаштування; по-друге, перейти у професійній освіті від «відтворення знань» до їх застосування на практиці; по-третє, висувати міждисциплінарно-інтегровані вимоги до результату освітнього процесу; по-четверте, пов'язувати цілі з практичними ситуаціями; по-п'яте, орієнтувати діяльність на нескінченну різноманітність професійних і життєвих ситуацій (Глушко, 2021).

Л. Морська наголошує, що педагогічна система передбачає формування та розвиток не лише комплексу знань і умінь, а й необхідного рівня ключових компетенцій для забезпечення вільної, ефективної участі індивіда у розвитку власної особистості. Окрім цього, вчена підкреслює, що компетентність передбачає наявність в індивіда внутрішньої мотивації до якісного здійснення своєї професійної діяльності та ставлення до своєї професії як до цінності. Тож компетентний фахівець може виходити за межі предмету своєї професії, позаяк він володіє творчим потенціалом саморозвитку (Морська, 2008, с. 115–116).

Ми враховували зазначені вище положення в розробці професіограми фахівця із соціальної роботи, підготовленого до надання соціальних послуг (п. 3.2). Серед компонентів професіограми ми визначили комплекс компетентностей (діагностувальна, прогностична, комунікативна, психологічна, управлінська, здоров'язбережувальна, соціально-правова, соціальна), необхідних фахівцю із соціальної роботи для ефективного надання соціальних послуг у ТГ.

Організація процесу формування готовності до професійної діяльності передбачає вивчення діяльності підготовлених фахівців, прогнозування розвитку даної професії в умовах сучасного середовища, розробку моделі фахівця (загальної, для конкретного професійного напрямку, спеціальності), проектування на її основі оптимального процесу професійної підготовки.

Професійна модель – це система знань, переконань, умінь, навичок, професійно-значущих якостей, що забезпечують можливість успішної роботи фахівця. Зміст цієї системи визначається вимогами суспільства і професії. Окрім цього, модель фахівця не так відображає емпірично вимірювані якості і характеристики, як є еталоном, до якого необхідно прагнути під час професійної підготовки.

Для побудови моделі фахівця широко використовують саме *професіографічний підхід*. На думку А. Беляєвої, професіографія є

системою вивчення комплексного характеру системного об'єкту. Дослідниця визначає професіограму, як документ, в якому досить повно описано широке коло особливостей спеціальності або професії (соціально-економічних, виробничо-технічних, психологічних, медико-гігієнічних тощо) і сформульовані її вимоги до людини (Беляева, 1996). Методологія професіографічного підходу розглядається як основа побудови професійно-кваліфікаційної моделі діяльності фахівця. Солідарні з О. Сорокою в тому, що «професіографічний підхід означає підготовку майбутнього фахівця до професії через її детальне дослідження, ознайомлення з професіограмою» (Сорока, 2016, с. 206).

Професіограму трактують, по-перше, як складові компоненти ієрархічної моделі випускника багаторівневого комплексу, по-друге, як систему, що містить підсистеми: інваріантну, де відображаються зміст і структура професійної діяльності в професійній галузі, вимоги до професійних і особистісних якостей людини, і варіативну, що містить професійно-кваліфікаційну характеристику діяльності випускника конкретної професії, спеціальності відповідно до рівня професійної освіти (Вайнтрауб та ін., 2015). Окрім цього, професіограму розглядають як узагальнену інваріантну модель успішного фахівця в певній галузі, водночас враховуючи варіанти виконання професійної діяльності на «середньому» рівні, тому професіограма є гнучкою матрицею розвитку фахівця, зокрема і за модулем задоволеності працею (Дубасенюк, 2019).

Складовими професіограми є психограма і трудограма. Професіограма – це науково обґрунтовані норми і вимоги професії до видів професійної діяльності і якостей особистості фахівця, які дають змогу йому ефективно виконувати вимоги професії, отримувати необхідний для суспільства продукт і в той же час створюють умови для розвитку особистості самого працівника» (Бажан та ін., 1967).

Задоволеність працею передбачає комплексний розгляд професії. По-перше, професія є спільнотою людей, які займаються близькими проблемами і ведуть приблизно однаковий спосіб життя. По-друге, професія як галузь докладання зусиль пов'язана з виділенням і уточненням самого об'єкта і предмета професійної діяльності. По-третє, професія як діяльність і сфера прояву особистості, оскільки професійна діяльність не просто дає змогу створити продукт, або надати послугу, окрім цього вона дає змогу людині реалізувати свій творчий потенціал і створює умови для розвитку цього потенціалу. По-четверте, професія – це система, що розвивається в історичному контексті (Щербакова, 2014).

Професія змінюється залежно від зміни культурно-історичного контексту і, на жаль, можливі ситуації, коли початковий сенс професії може суттєво перекинутися. По-п'яте, професія – це реальність, творчо формована самим суб'єктом праці. Це означає, що навіть культурно-історична епоха не є тотально домінуючою; багато чого залежить від конкретних людей. Саме вони повинні самі визначати місце життя без професії в суспільній системі, а не просто виконувати роботу за інструкцією.

Задоволеність працею у людини взаємопов'язана, скоріше за все, з третьою і п'ятою сторонами трудової діяльності, так як людина, сама формує свій творчий потенціал у процесі професійної діяльності та може його розвивати.

У розробці концепції професійної діяльності та професіоналізму психологи виявляють психологічні критерії, рівні, етапи, ступені розвитку суб'єкта праці і його прагнення до професіоналізму, описують види професійної компетентності, виявляють задачно-особистісний підхід до створення професіограми і формують індивідуальну професійну психологічну діагностичну карту (Кокун, 2012).

Психограма характеризує психологічні якості, бажані для ефективного виконання професійної діяльності, спілкування, для

професійного зростання, подолання екстремальних ситуацій у праці. Задоволеність працею визначається ціннісними орієнтаціями і потребою сферою професійної діяльності в конкретній організації (Дубасенюк, 2019).

Модель фахівця може включати такі компоненти:

— професіограму як опис психологічних норм і вимог до діяльності та особистості фахівця;

— професійно-посадові вимоги – опис конкретного змісту діяльності фахівця, що визначає, що і як він повинен робити при вирішенні професійних завдань в умовах конкретної посади.

Необхідно враховувати той факт, що професійно-посадові вимоги містять перерахування мінімуму професійних умінь, якими повинен володіти фахівець для забезпечення необхідного рівня професійної діяльності. Кваліфікаційний профіль передбачає поєднання необхідних видів професійної діяльності і ступеня їх кваліфікації, кваліфікаційні розряди для оплати. Описана структура моделі фахівця є однією з можливих, різні дослідники будують різні її варіанти (Кокун, 2012).

У сучасній професіографії існує поняття «системна професіограма», у якому уточнено і структуровано комплекс вимог до майбутнього фахівця, представлених за певною схемою. У рамках цього підходу ми розробили професіограму фахівця з соціальної роботи у контексті підготовки до надання соціальних послуг у громаді, що дає змогу проілюструвати комплекс компетентностей, функціонально-рольовий спектр, цінності, обов'язки, комплекс знань, умінь і навичок, професійно значущі й особистісні характеристики, необхідні фахівцю з соціальної роботи для ефективного надання соціальних послуг у ТГ (п. 3.2).

Професіографування необхідно здійснювати на основі принципу цілеспрямованого вивчення професійної діяльності, як основного принципу вирішення різноманітних практичних завдань (профконсультування, профвідбор, профнавчання, профадаптація тощо). Суть цього принципу полягає в тому, що

психологічне забезпечення розв'язання будь-якої практичної задачі вимагає специфічної організації професіографічного дослідження, тобто використання різних програм, схем і методів в кожному конкретному випадку; глибини, детальності і широти вивчення різних характеристик як робочого місця, так і суб'єкта праці.

Наступним важливим елементом для нашого дослідження є *діяльнісний підхід*. Динамізм професіоналізму визначається сформованістю ставлення до діяльності, самою діяльністю. Поза діяльністю не можна говорити про професіоналізм майбутнього фахівця. Студентам необхідно оволодіти різноманітними видами діяльності, і чим більше напрямів вона містить, тим вільніше вони визначаються в різних професійних ситуаціях. Особливе значення для формування у майбутніх фахівців із соціальної роботи готовності до надання соціальних послуг відіграє творчий характер його діяльності.

Рівень протікання технологічного процесу професійної підготовки визначається не окремими ізольованими діями, а системою діяльності. В міру оволодіння системою діяльності, в процесі теоретичного і практичного навчання, студенти засвоюють провідні закономірності здійснення надання соціальних послуг. Спираючись на теорію діяльності О. Леонтьєва (2004), ми розглядаємо діяльність, як процес активної взаємодії людини з середовищем, у якому вона прагне досягти свідомо поставленої мети, задовольнити певні потреби.

Діяльнісний підхід передбачає необхідність організовувати навчальний процес із опорою на всебічне врахування майбутньої професійної діяльності випускника. Цей процес відбувається в формі співдружності, спільної діяльності викладача і студента. Окрім цього, діяльнісний підхід дає змогу виділити адекватну одиницю. Дія як одиниця аналізу зберігає специфіку більш складного утворення – діяльності.

Сьогодні діяльнісний підхід в умовах гуманізації освітньої сфери є одним із провідних методологічних підстав в науково-педагогічних дослідженнях. Виступаючи як форма буття і спосіб існування людини, діяльність забезпечує створення матеріальних умов життя людини, стає чинником розвитку її духовного світу, формою і умовою реалізації її культурних потреб, є сферою реалізації особистісного потенціалу, досягнення життєвих цілей, успіхів, створює умови для самореалізації людини в системі суспільних відносин, є джерелом і критерієм наукового пізнання, самопізнання і саморозвитку, забезпечує пізнання і перетворення навколишнього світу.

Педагогічне значення діялісного підходу аргументовано показав у своїх роботах О. Леонтьєв. Вчений наголошував, що для оволодіння досягненнями людської культури кожне нове покоління повинно здійснити діяльність, аналогічну (хоча і не тотожну) тієї, яка стоїть за цими досягненнями» (Леонтьєв, 2004).

Діялісний підхід став методологічною основою багатьох технологій навчання, розроблених у 1980–1990-х рр.: проблемне навчання, розвивальне навчання, диференційоване навчання, концентроване навчання, модульне навчання, дидактична гра, активне (контекстне) навчання тощо. Спільним для всіх названих технологій є те, що вони роблять акцент не так на освоєнні студентами абстрактних знань, як на оволодінні орієнтовними основами діяльності, в першу чергу навчальної, через яку освоюються і всі інші види діяльності (Васянович, 2013). Однак орієнтація освіти на розвиток особистості учня з усією очевидністю виявляє обмеженість такого застосування діялісного підходу.

Положення системного підходу були використані для опису змістовної характеристики професійної діяльності фахівця із соціальної роботи в процесі надання соціальних послуг (п. 3.1). Реалізуючи діялісний підхід, ми орієнтовані на усвідомленість самовизначення студентів в умовах вивчення навчальних

дисциплін і вибору занять для професійного зростання з відчуттям почуття успіху і впевненості в собі і власній діяльності.

Гуманістичний підхід ґрунтується на гуманістичному розумінні поведінки і сутності людини, запропонованому американськими психологами-гуманістами К. Роджерсом і А. Маслоу. Його сутність у психолого-педагогічній науці розкривається через поняття «особистість». З позиції гуманістичної психології, саме прийняття і розуміння особистості такою, яка вона є, прийняття її свободи, потреби самореалізовуватися, самостійно діяти становить основу гуманістичної психології (Михайлюк, 2007). Гуманістичний підхід у педагогіці висуває ідею особистісного зростання як пріоритетну мету. Постійний особистісний ріст є умовою успішної професійної самореалізації молодого фахівця.

Результатом гуманістичної спрямованості професійної діяльності фахівця із соціальної роботи можна вважати становлення людини, здатної до співпереживання, готової до вільного гуманістично орієнтованого вибору і індивідуального інтелектуального зусилля, яка поважає себе й інших, незалежна в судженнях і готова зрозуміти іншу думку.

Соціальна робота є професійною діяльністю, в якій людину в усіх проявах свого буття розглядають, як найвищу цінність, а місія соціальної роботи є надзвичайно гуманістичною, людяною, оскільки вона покликана захищати, обслуговувати, забезпечувати, підтримувати людину. Соціальна робота в суспільстві є особливим видом соціальної діяльності, спрямована на формування та реалізацію гуманістичних цінностей та ідеалів, у результаті якої відбувається перетворення соціальної дійсності і створення можливостей досягнення гуманістичного ідеалу і благополуччя особистості і суспільства.

Місією соціальної роботи в загально-цивілізаційному значенні є гармонізація особистісних і суспільних відносин через надання допомоги окремим індивідам, групам, які перебувають у

важкій ситуації життєдіяльності. Соціальний працівник допомагає людям і суспільству звільнитися від негативних явищ – недосконалості суспільних відносин, поведінкових стереотипів, негативних установок, агресії, соціальної напруженості, страхів тощо. Навчаючи людей самостійно вирішувати свої проблеми, фахівець із соціальної роботи піднімає тим самим суспільну свідомість на новий рівень; він використовує свої професійний і особистісний потенціал, щоб впливати на зростання самосвідомості конкретної особистості, спільноти, нації, суспільства і людства (Савицький, 2007; Сидорук, 2021).

Гуманізувати професійну діяльність майбутніх фахівців із соціальної роботи означає, по-перше, акцентувати увагу в підготовці на науки про людину і суспільство, а по-друге – додавати завдання формування не тільки професійних умінь, а й духовного світу майбутнього професіонала, визначення моральних якостей.

Гуманізація освіти розуміється як процес створення умов для персоніфікованого присвоєння студентом елементів культури; це визнання цінності конкретної людини, створення умов, спрямованих на розкриття та розвиток здібностей кожного студента, його самореалізацію; це реалізація в процесі освіти моральних цінностей, поваги до особистості студента на рівні прийняття його особистісних цілей, інтересів, потреб; це соціальний процес, що передбачає вирішення широкого спектру моральних проблем студентів.

Професійна діяльність фахівця із соціальної роботи базується на гуманістичних цілях і принципах. Ідеться про врахування особливостей людини і її потенційних можливостей, усвідомлення цінності життя, людського роду, унікальності земної цивілізації, розвиток вільної, відповідальної особистості з високим рівнем духовності. Провідним для нього повинен стати гуманістичний підхід до організації цілісної взаємодії з клієнтом, ефективність якого визначають такі якості соціального працівника, як здатність

вести діалог з усіма суб'єктами соціальної діяльності, розуміння всіх представників мікросоціуму, опора на механізми внутрішньої детермінації поведінки і діяльності клієнта.

Гуманістична спрямованість соціальної роботи ставить високі вимоги до професійних якостей фахівців, які є визначальним фактором успішності та ефективності їхньої професійної діяльності. Совість, милосердя, чесність, уважність, спостережливість, тактовність, доброта, витримка, любов до людей, терпимість, комунікабельність, оптимізм – всі ці якості визначають моральне обличчя фахівця із соціальної роботи (Сабат, 2019).

Варто зважати на той факт, що роль особистісно-моральних якостей фахівця із соціальної роботи надзвичайно велика у його професійній діяльності. Духовні цінності суспільства та професії впливають на формування і розвиток моральних якостей фахівця. Водночас практичний прояв високої моральності фахівців із соціальної роботи позитивно впливає на моральний клімат суспільства, сприяє підвищенню рівня суспільної моралі. Моральний потенціал його особистості набуває суспільної значущості, стає умовою розвитку як виробничих, так і соціальних відносин.

Ми використали зазначені положення в розробці професіограми фахівця з соціальної роботи у контексті підготовки до надання соціальних послуг. Одним із складових компонентів професіограми є професійно-етичні цінності (п. 3.2).

Основна мета розробленої нами системи підготовки майбутніх фахівців із соціальної роботи до надання соціальних послуг реалізується через методологічні підходи та принципи навчання. Особливе значення для нашого дослідження становить розгляд принципів, що лежать в основі освітньої діяльності, як фактору професійної підготовки майбутніх фахівців із соціальної роботи і вимог до організації навчально-пізнавальної діяльності.

Важливими для нашого дослідження є висновки Н. Астаф'євої, яка переконує, що принципи фокусують у собі зв'язок закону (закономірності) і мети, як на рівні теорії, так і практики. Ґрунтуючись на цьому положенні, принципи можна розглядати як способи взаємодії цілей і засобів їх досягнення (Астаф'єва, 1997). Таким чином, реалізація принципів навчання та організації навчального процесу формує системність багатьох дидактичних явищ, забезпечуючи необхідний взаємозв'язок усіх компонентів змісту навчання, їх єдність і цілісність.

Поділяючи позицію О. Башкір, ми розуміємо принципи як основні ідеї, дотримання яких допомагає найкращим чином досягнути поставлених цілей (Башкір, 2016). Для досягнення спільної мети нами реалізуються такі загальні принципи: принцип цілісності і системності; принцип професійної спрямованості навчання зв'язку теорії з практикою; наступності; науковості; практичної орієнтованості навчання; доступності навчання. Розглянемо їх детальніше.

Принцип цілісності і системності передбачає формування в студентів системно-цілісного бачення сутності розв'язуваних навчально-професійних завдань, що реалізується через вироблення загальних підходів до організації процесу професійної підготовки, формування єдиної педагогічної системи багаторівневої професійної підготовки.

Принцип професійної спрямованості навчання передбачає адаптацію студентів до професійного середовища і формування готовності до надання соціальних послуг за допомогою організації практико-орієнтованого середовища.

Принцип самореалізації передбачає створення умов для вибору і формування індивідуальних освітніх траєкторій у процесі професійної підготовки, формування мотивації професійного самовдосконалення, що реалізовується на основі принципу самостійності і свідомості.

Принцип зв'язку теорії з практикою вимагає гармонійного поєднання наукових знань з практикою повсякденного життя. Реалізується він шляхом створення умов для переходу в процесі навчання від конкретно-практичного мислення до абстрактно-теоретичного і навпаки, застосування отриманих знань на практиці. Загальновідомо, що практика сприяє виробленню практичних умінь і навичок, отримання досвіду професійної діяльності. Проблема освоєння професійних умінь, набуття практичного досвіду надання соціальних послуг може бути вирішена за рахунок різних видів практик.

Принцип наступності, що є складним і багатограним процесом, який проявляється по-різному в різних умовах і має свою специфіку. Найбільш часто наступність трактують як опору на пройдене або зв'язок між окремими освітніми етапами. Наступність є одним із принципів будь-якої системи. Йдеться про таку послідовність освітньо-виховної роботи, де в кожному наступному етапі триває закріплення, розширення, ускладнення і поглиблення тих знань, умінь і навичок, які склали зміст навчальної діяльності на попередньому етапі (Ризванюк, 2014).

Окрім цього, варто враховувати той факт, що реалізація принципу наступності дає змогу надати навчально-виховному процесу динамічного, перспективного характеру, взаємно активізувати діяльність викладача і студента, що, у свою чергу, виключає дублювання, паралелізм і забезпечує взаємозв'язок у змісті, формах, методах, прийомах вивчення матеріалу всіх етапів, ступенів навчання (Корнят, 2018).

У контексті нашого дослідження цілком обґрунтовано визначаємо наступність на рівні розробленої системи як цілого, на рівні підсистеми як ланки цієї системи і на рівні елементів підсистеми. Як правило, виділяють два основних напрями реалізації наступності – через зміст навчального матеріалу і методи його вивчення.

Розглядаючи наступність як дидактичний принцип, в основі якого – закономірності про загальний зв'язок і безперервний розвиток особистості, розумітимемо цю категорію як основне вихідне положення, характерними ознаками якого є: поступовість і узгодженість навчання на різних етапах навчального процесу, що дає можливість зберегти досягнутий рівень навченості особистості, як результат попереднього етапу, і забезпечити можливість його розвитку. Отже, реалізація принципу наступності багато в чому визначає повноту професійної підготовки майбутніх фахівців із соціальної роботи до надання соціальних послуг.

Реалізація *принципу науковості* розглядається нами не тільки як вимога організації освітнього процесу у ЗВО на науковій основі. Цей принцип визначає необхідність побудови процесу професійної підготовки фахівців із соціальної роботи в тісному зв'язку з науково-дослідницькою діяльністю. Цей досвід підготовки соціальних працівників позитивно зарекомендував себе в перші роки ХХ століття. Студент в обов'язковому порядку засвоює знання, які, на жаль, до моменту закінчення ЗВО часто втрачають свою актуальність, натомість нові дослідження залишаються за рамками освітніх програм.

Принцип практичної орієнтованості навчання забезпечує включення випускника у сферу професійної діяльності на основі відповідного досвіду, отриманого у ЗВО. На жаль, сучасний підхід до практичної підготовки студентів не дає реалізувати це положення. Річ не тільки в обмеженому обсязі практичної діяльності (10 % від усього навчального часу за фахом «Фахівець із соціальної роботи»). Практична робота студентів повинна вестися за обраною спеціальністю на протязі всіх років навчання. Реалізація цього положення може бути здійснена через збільшення кредитів на практичну підготовку, починаючи з першого курсу.

Принцип доступності навчання визначається необхідністю організації навчання в різних формах з використанням

різноманітних методів, технологій і засобів навчання. Цей принцип реалізується через роботу ЗВО в режимі відкритого університету, через широке впровадження різних форм дистанційного навчання, неформальної освіти.

Принцип органічного зв'язку практико-орієнтованих курсів і практичної діяльності передбачає активне використання на практиці знань, отриманих у ході вивчення практико-орієнтованих дисциплін. Водночас передбачається осмислення майбутніми фахівцями із соціальної роботи їх значущості для успішної професійної діяльності, формування ціннісного ставлення до системи професійних знань. У процесі професійної підготовки майбутніх соціальних працівників можливо як випереджальне вивчення спеціальних дисциплін, а потім апробування їх на практиці, так «із запізненням», коли відбувається підкріплення емпіричного досвіду. Реалізація цього принципу вимагає інтегрованого підходу до розробки змісту завдань практики, які повинні бути такими, щоб їх виконання вимагало підкріплення та поглиблення знань студентів з практико-орієнтованих дисциплін.

Принцип професійного самовдосконалення студентів реалізується в послідовній роботі майбутнього фахівця із соціальної роботи над собою, над своєю готовністю до надання соціальних послуг у громаді.

Принцип гуманізації можна пояснити двояко. По-перше, він буде складати фундамент побудови взаємин і взаємодій суб'єктів освітнього процесу на протязі формування готовності майбутніх фахівців із соціальної роботи до надання соціальних послуг. По-друге, даний принцип передбачає гуманізацію всього освітнього процесу, його цілей, методів, засобів взаємодій на всіх етапах професійного становлення фахівця із соціальної роботи і призводить до створення максимально сприятливих умов для розкриття і розвитку здібностей фахівця і його самовизначення.

Значущі для нашого дослідження принципи використовують для побудови навчального процесу, відбору його змісту, форм, методів, технологій і зв'язку між ними.

4.3. Обґрунтування доцільності та методика впровадження організаційно-педагогічних умов підготовки майбутніх фахівців із соціальної роботи до надання соціальних послуг

Підготовка фахівця до виконання будь-яких соціальних і професійних функцій неможлива без орієнтації на його власні цінності, життєві цілі, інтереси і мотиви. Відповідно для розвитку професійних мотивів і цінностей, професійно-важливих якостей необхідно в навчальному процесі створити оптимальні організаційно-педагогічні умови для задоволення професійних інтересів і потреб, здібностей, що допомагатимуть фахівцям із соціальної роботи надавати соціальні послуги.

Саме поняття «умова» трактується в різних джерелах по-різному. Так, «умова» – це все те, від чого залежить щось інше (Дубасенюк, 2014). У більш концептуальному сенсі умова є середовищем, обстановкою, в якій відбувається щось і без якої, не можуть існувати предмети і явища (Єжова, 2014). Умову розуміють як обстановку (середовище, обставина), в якій відбувається що-небудь, або як фактори, що впливають на методи; вони варіативні, взаємодіючи з методом, впливають на його відносну ефективність, ними не можна маніпулювати (Пономаренко, 2020).

Під організаційними умовами розуміють сукупність взаємопов'язаних передумов, що забезпечують цілеспрямоване управління освітнім процесом професійної підготовки. Система організаційних умов спрямована на планування, організацію, координацію, регулювання і контроль за освітнім процесом.

Специфічною рисою «педагогічних умов» є те, що вони містять елементи всіх складових процесу навчання: мету, зміст, форми, методи, засоби. Педагогічні умови – це обставини процесу навчання, які є результатом цілеспрямованого відбору, конструювання та застосування елементів змісту, методів, а також організаційних форм навчання для досягнення певних дидактичних цілей (Хриков, 2011).

Педагоги переконують, що дидактичні умови в комплексі визначають формування продуктів дидактичного процесу (Волкова, 2007). До них відносять чотири генеральні умови (фактори): навчальний матеріал; організаційно-педагогічний вплив; здатність до навчання студентів; час. Ґрунтуючись на цій класифікації, вважаємо, що для об'єктивного аналізу успішності процесу підготовки майбутніх фахівців із соціальної роботи до надання соціальних послуг необхідно враховувати вплив всіх причин (умов) професійної підготовки фахівців із соціальної роботи.

У результаті аналізу наукової літератури щодо методологічних підходів (Зимня, 2003; Кустовська, 2005), змісту професіограми (Калаур, 2018; Синявський, 2013; Сорока, 2016) виокремлено організаційно-педагогічні умови, реалізація яких може позитивно вплинути на процес підготовки майбутніх фахівців із соціальної роботи до надання соціальних послуг, а саме:

1) формування мотиваційних установок майбутніх фахівців із соціальної роботи до надання соціальних послуг засобами імітаційного моделювання;

2) залучення студентів до практико-орієнтованого середовища;

3) реалізація рефлексивно-управлінської технології у вигляді активних форм і методів навчання;

4) психолого-педагогічна підтримка майбутніх фахівців із соціальної роботи у процесі професійної підготовки.

Розглянемо їх детальніше. Так, першою організаційно-педагогічною умовою ми визначили *«формування мотиваційних установок майбутніх фахівців із соціальної роботи до надання соціальних послуг засобами імітаційного моделювання»*. Виокремлення цієї умови пов'язано з тим, що саме установки та механізми їхнього впливу на свідомість людини мають вирішальне значення для процесу мотивації суб'єкта до різного роду діяльності, зокрема мотивації майбутніх фахівців із соціальної роботи до надання соціальних послуг.

Вагомим у контексті нашого дослідження є визначення складових смислових систем, а саме: 1) змістоутворювальні мотиви, які спонукають людину до діяльності (мотиви трудової діяльності, мотиви вибору професії і мотиви вибору місця роботи); 2) установки, що виражають особистісний сенс; 3) діяльність, що регулюється смисловими установками. Сенс професійної діяльності відображає ставлення особистості до професії, заради освоєння якої розгортається її активність, і вміщує професійні знання, уміння, навички, соціально-професійні норми, цінності та ідеали (Субашкевич, 2016).

Вчені по-різному розуміють термін «установка», а саме:

- основна, первинна реакція на дію ситуації, в якій людині доводиться ставити та вирішувати завдання; неусвідомлюваний особистістю стан готовності до діяльності або поведінки (Максименко, Папуча, 2007; Узнадзе, 2001);
- модифікація цілісного індивіда, що визначається об'єктивними (зовнішніми – конкретна ситуація) і суб'єктивними (внутрішніми – актуальна потреба, минулий досвід, особливості цього індивіда) чинниками, відображає теперішнє, минуле, майбутнє (Скворчевська, 2011);
- соціальна установка є продуктом попереднього досвіду, що виконує регулятивні функції в поведінці суб'єкта (Бабаян, 2017);

—фундаментальний системоутворювальний початок людської психіки, що забезпечує можливість її функціонування в усьому різноманітті та унікальності (Ставицька & Отич, 2018).

На думку Д. Узнадзе, для виникнення установки у людини потрібно наявність актуальної потреби в суб'єкта і ситуації її задоволення. Ці умови сприятимуть виникненню у людини установки до активності. Виділяють три рівні регуляції діяльності людини: 1) смислові установки, коли їх предметом стає мотивація діяльності; 2) цільові установки – усвідомлення продукту, який має бути створений внаслідок діяльності; 3) операційні установки – здатність здійснювати регуляцію діяльності відповідно до умов її виконання (Узнадзе, 2001).

Підтримуємо Є. Скворчевську в тому, що саме в процесі мотивації, який пронизує усю поведінку особистості, відбувається виникнення та подальша трансформація установки, дія якої забезпечує доцільність поведінки (Скворчевська, 2011).

Моделювання передбачає процес побудови, вивчення і застосування моделей. Головна особливість моделювання полягає в тому, що це метод опосередкованого пізнання за допомогою спеціально створених об'єктів-заступників. Моделювання акцентовано на перенесенні дослідницької діяльності з об'єкта дослідження на інший об'єкт, який виступає в ролі заступника досліджуваного об'єкта (Акопов, 2018).

Імітаційне моделювання розглядають як процес конструювання моделі реальної системи і постановки експериментів на цій моделі, щоб зрозуміти поведінку системи, або оцінити різні стратегії, що забезпечують її функціонування (Томашевський, 2005). У своєму дослідженні ми розуміємо імітаційне моделювання як освітню технологію, що є цілісною дидактичною системою, яка дає змогу найбільш ефективно з гарантованою якістю вирішувати педагогічні завдання,

передбачати результати, забезпечувати сприятливі умови для розвитку особистості.

У процесі професійної підготовки технологія імітаційного моделювання спрямована на освоєння студентами професійно орієнтованої діяльності на різних моделях з подальшою можливістю відтворення цієї діяльності в реальних умовах. Одна з головних переваг технології імітаційного моделювання криється в поєднанні імітаційної моделі (моделювання найважливіших ознак реальності) з рисами ігрової діяльності (правила, гравці, ролі, емоції). Студент виконує дії, які можуть мати місце в його професійній діяльності, але в ігровій ситуації пропонують модель дійсності, а не реальну дійсність, хоча в ході вирішення конкретних завдань моделюються міжособистісні відносини і відбувається обмін цінностями (Гутиряк, Павлішак, 2018).

Технологію імітаційного моделювання розуміють як використання готової моделі аналізованої системи або її проектування, рольову взаємодію в умовах рішення професійно орієнтованих (навчальних і практичних) задач, спрямованих на розвиток студентів у процесі навчання з подальшою можливістю відтворення цієї діяльності в реальних умовах (Заїка, 2019).

На нашу думку, імітаційні ситуації мають відрізнятися яскраво вираженою професійною спрямованістю. Як конкретні методи імітаційного моделювання в системі підготовки майбутніх фахівців із соціальної роботи до надання соціальних послуг ми визначили імітаційні ситуації, імітаційні вправи, ділові ігри, професійно орієнтований проєкт. Імітаційні ситуації як різновид практичних завдань, допомагають відтворити реальні професійні фрагменти професійної діяльності. У процесі навчання студентів ми пропонували їм для аналізу імітаційні ситуації, змістом яких є професійно-орієнтовані завдання, наближені до реальної професійної ситуації, взаємопов'язані з психологічними, соціальними та іншими проблемами клієнтів. Під час аналізу імітаційної ситуації у студентів розвивається аналітичне

мислення, що пов'язано з виділенням варіантів правильних і помилкових рішень, умінням встановлювати ділові і професійні контакти, усувати конфлікти, здійснювати системний підхід до вирішення проблем. Імітаційні ситуації створювалися з урахуванням мотивації студентів в процесі вивчення проблем, що мають професійну спрямованість.

Імітаційна вправа передбачає дії з конкретними інструкціями, що дають змогу досягати мети (виробити практичні вміння з надання соціальних послуг, закріпити отримані знання на практиці). Прикладом імітаційної вправи може слугувати складання плану підготовки до конкретного виду професійної діяльності. Метод аналізу конкретних ситуацій допомагає розвивати аналітичне мислення студентів, системно підходити до вирішення проблем, виділяти правильні і неправильні варіанти рішень, обирати критерії знаходження оптимального рішення, вчитися встановлювати ділові і професійні контакти, приймати колективні рішення, усувати конфлікти. Найчастіше використовують аналіз-оцінку і вироблення алгоритму вирішення професійних завдань. В аналізі-оцінці дається опис конкретної ситуації і вжитих заходів. Необхідно оцінити джерела, механізми, наслідки ситуації та вжитих заходів, дати оцінку правильності або неправильності дій, запропонувати свій варіант. При виробленні алгоритму рішення пропонуються невирішені ситуації. Необхідно сформулювати проблему, запропонувати кілька варіантів її розв'язання, колективно їх обговорити і висунути оптимальне рішення проблемної ситуації. Отож, використання імітаційного моделювання на навчальних заняттях забезпечує усвідомлення, переосмислення, апробацію ціннісного ставлення до обраної професії, до систематичного вдосконалення знань про соціальні послуги через реалізацію їх у реальній діяльності на навчальних заняттях.

Сутність навчальної ділової гри в системі підготовки фахівців із соціальної роботи до надання соціальних послуг

визначається взаємозв'язком імітаційного моделювання і рольової поведінки учасників гри в процесі розв'язання ними типових професійних і навчальних завдань високого рівня проблемності. Моделювання навчальної ділової гри ми здійснювали з урахуванням принципів проблемності, діалогічного спілкування і взаємодії. У процесі рольових ігор студенти вирішували навчальні змодельовані практичні завдання, вдосконалюючи знання та вміння надавати соціальні послуги. Розігрування дій вимагало від студентів мобілізації професійних, інтелектуальних і психофізичних здібностей, оскільки роль у діловій грі набувала особистісного сенсу, актуалізуючи здатність прояву професійно значущих і особистісних якостей.

Ще одним продуктивним методом імітаційного моделювання ми обрали професійно-орієнтований проєкт, який студенти виконували у процесі вивчення курсу «Соціальне проєктування». Захист розроблених проєктів сприяв розвитку мотивації, зацікавленості студентів у самому процесі і результатах проєктної діяльності. Активна пізнавальна діяльність студентів в імітаційних ситуаціях, у рольових іграх підвищує якість навчальних результатів, стимулює вибір індивідуальних способів пізнавальної діяльності, самостійність і наполегливість у досягненні поставлених цілей. Проєктування своєї діяльності та її організація у процесі виконання професійно орієнтованих проєктів носять усвідомлений характер: цілі та цінності формуються самою особистістю, вони набувають внутрішню значущість для особистості.

Другою організаційно-педагогічною умовою ми визначили *«залучення студентів до практико-орієнтованого середовища»*. Описуючи практико-орієнтоване середовище, важливо відмітити, що практика – це особливого роду соціальний зв'язок, що забезпечує не тільки накопичення людського досвіду, але й його трансляцію від покоління до покоління, від епохи до епохи (Андрущенко, 1997). Процес підготовки компетентного фахівця у

ЗВО на сучасному етапі будується на основі поєднання теоретичного і практичного навчання, синтезу теорії і практики. Традиційно практична підготовка майбутнього фахівця із соціальної роботи здійснюється під час практикумів і різних видів практик. Саме під цими формами професійної підготовки зазвичай і розуміють практико-орієнтоване освітнє середовище.

Ми переконані, що саме практико-орієнтоване середовище дає змогу здійснити підготовку компетентного, конкурентоспроможного фахівця, що володіє практико-орієнтованими компетентностями, які дадуть йому змогу вирішувати певне коло професійних завдань, досягати успіху і забезпечуватимуть кар'єрний ріст. Практико-орієнтоване середовище передбачає взаємодію та взаємовплив всіх суб'єктів і об'єктів професійної підготовки як у ЗВО, так і у практичній площині, на виробництві.

Цілком очевидним є те, що практико-орієнтоване освітнє середовище виступає як простір, який постійно змінюється і характеризується спрямованістю на самовдосконалення і саморозвиток всіх його учасників.

Розкриваючи зміст практико-орієнтованого освітнього середовища, дослідники (Білоус, Самойленко, 2021; Осадченко, 2017) виокремлюють його основні характерні особливості, а саме:

— по-перше, це спеціально організований освітній простір, представлений єдністю цільового, змістовного, процесуального, оціночно-корегувального компонентів, що реалізують соціально-комунікативну, інформаційно-трансляуючу, виробничо-діяльнісну й професійно-орієнтовану функції, які забезпечують внутрішній і зовнішній механізми розвитку професійної компетентності фахівця;

— по-друге, практико-орієнтоване освітнє середовище спирається на діяльнісний, перетворювальний і творчий характер людських практик, детермінований мінливими акме-подіями і

ситуаціями, в результаті яких відбувається самореалізація і саморозвиток людини в професійному житті;

— по-третє, означене середовище відрізняється акмеологічною сутністю, яка проявляється в дуалістичному характері саморуху самого практико-орієнтованого освітнього середовища, її суб'єктів і об'єктів, що детермінує саморозвиток фахівця і його просування до особистісного і професійного самовдосконалення за рахунок інтеграції отриманих у процесі навчання професійних компетентностей з умовами і особливостями майбутньої професійної діяльності.

Отже, у нашому розумінні, *практико-орієнтоване освітнє середовище* – це спеціально організований освітній простір, спрямований на розвиток практичних умінь і навичок студентів за допомогою спеціально-створених практичних ситуацій під час проходження різних видів практики.

Спробуємо порівняти традиційну і практико-орієнтовану моделі освітнього середовища через структурні компоненти освітнього процесу у ЗВО (табл. 4.1).

Таблиця 4.1

Порівняльний аналіз традиційної та практико-орієнтованої моделей освітнього середовища

Компоненти	Традиційне освітнє середовище	Практико-орієнтоване середовище
Мета	Підготовка студентів до виконання професійних ролей у наявних соціально-економічних умовах на основі залучення до заздальгідь запрограмованих знань, умінь і навичок	Підготовка компетентного фахівця, що володіє базовими, функціональними та спеціальними компетентностями, які дають йому змогу вирішувати певне коло завдань і домагатися успіху і зростанні у професії

Зміст	<p>Енциклопедичний характер знань, перевантаженість інформаційними і фактичними матеріалами, які не завжди підтримують і враховують зміни і тенденції сучасного суспільства. Освітні програми підготовки фахівців наповнені певними знаннями, вміннями й навичками, спрямованими на міцне засвоєння і використання їх у майбутній професійній діяльності</p>	<p>Будується згідно з необхідними компетентностями на основі єдності когнітивного, предметно-практичного і особистісно-професійного досвіду. Професійні знання, вміння й навички відображають досвід їх отримання та практичного застосування і активізують шляхи і способи самостійного добування, пошуку і відкриття, самоосвіти і саморозвитку</p>
Процес	<p>Традиційна лекційно-семінарська система навчання, переважання колективних, групових та індивідуальних форм навчання. У зв'язку з домінуванням репродуктивних методів навчання, орієнтованих на відтворення зразків минулого досвіду, навички самостійної роботи і пошуку інформації у студентів розвинені недостатньо</p>	<p>Практико-орієнтовані освітні технології; індивідуальна траєкторія розвитку; навчально-методичний комплекс для всіх освітніх рівнів; технології особистісно-професійного розвитку (переважання інноваційних форм, методів, соціальний діалог, професійно-орієнтовані ситуації)</p>

Переконані, що залучення студентів до практико-орієнтованого середовища дає їм можливість безпосередньо брати участь у виробничо-технологічних процесах соціальної роботи в період навчання, забезпечує переклад теоретико-методологічних знань у практичну площину, формуючи необхідні практичні уміння і навички. Співпраця і взаємодія студентів, майбутніх фахівців зі соціальної роботи з фахівцями-практиками, які працюють в ТГ, дає змогу розвивати і збагачувати професійну компетентність, особистісні новоутворення, якості та властивості, сприяє розвитку індивідуального стилю професійної діяльності, що робить сам процес професійного становлення фахівця більш ефективним.

Фахівець із соціальної роботи, маючи оптимальну теоретичну базу, повинен володіти технологією і методикою процесу соціальної допомоги, надання соціальних послуг. Це завдання висуває необхідність навчання майбутніх фахівців у площині «практичної зони». Крім того, залучення до практики студентів на базі територіальної громади викликає відповідальність працюючих кадрів, що виконують функцію керівника практики, що в цілому сприяє активній взаємовигідній співпраці фахівців-практиків, студентів і викладачів ЗВО. Співпраця студентів з фахівцями-практиками дає змогу формувати і розвивати готовність майбутніх фахівців із соціальної роботи до надання соціальних послуг у громаді, сприяє розвитку творчої індивідуальності, що робить сам процес професійної підготовки більш ефективним.

Підготовка фахівців із соціальної роботи до надання соціальних послуг може бути ефективною, тільки якщо процес її організації і здійснення буде проходити на позитивному емоційному тлі. Це означає, що викладачі повинні викликати у студентів емоційну реакцію на різні навчальні ситуації. Емоційний відгук у певних умовах переходить у відносно стійкий стан – емоційний настрій. Очевидно, що студенти не

повинні відчувати тиску з боку викладачів, розуміючи і усвідомлюючи необхідність і важливість співпраці. У такому контексті студент не є об'єктом педагогічного впливу, а є суб'єктом власного розвитку.

Зауважимо, що інтерес і увага обумовлюються емоційністю студентів та емоційною забарвленістю професійної діяльності викладача, а підвищення емоційної складової сприйняття навчального матеріалу студентами залежить від кількості і якості одержуваної на заняттях інформації, рівня професійної майстерності викладача .

Цінність практико-орієнтованого середовища полягає в тому, що створюються необхідні умови для ефективної підготовки студентів у процесі активного включення в реальні взаємини з клієнтами. Під час практики відбувається психологічна перебудова особистості. Якщо на початку свого навчання у ЗВО студент усвідомлює себе тільки в якості об'єкта навчального процесу, то систематичне професійне навчання з клієнтами і виконання певних професійних функцій призводять до трансформації його ставлення до самого себе. Майбутній фахівець із соціальної роботи поступово починає усвідомлювати себе фахівцем-професіоналом, ставитися до себе як до суб'єкта професійної діяльності.

Займаючись професійною діяльністю під час проходження різних видів практики, фахівець із соціальної роботи отримує відомості про клієнта / групу, з якою працює та якій має надавати соціальні послуги. Під час спостереження він співвідносить свої відомості і враження з теоретичними знаннями, знайомиться з усіма сторонами професійної діяльності, з методами і формами її організації. Здійснюючи безпосередній практичний вплив на клієнта, майбутній фахівець із соціальної роботи має можливість відзначати зміни в особистості клієнта, тим самим він може бачити результат своєї діяльності та перевіряти ефективність наданих соціальних послуг. Занурення у практико-орієнтоване

середовище дає змогу планувати свою роботу, застосовуючи ефективні засоби і відмовляючись від малоефективних.

Залучення студентів до поетапної практичної діяльності дало змогу розкрити та усвідомити цінності професійної діяльності. Йдеться про суспільну значущість професії, бажання допомогти, можливість професійного росту і самовдосконалення, реалізацію та вдосконалення знань на практиці.

Спробуємо описати етапи практичної діяльності майбутнього фахівця із соціальної роботи. Так, перший етап є підготовчим, оскільки на ньому відбувається «входження в проблему». Головне завдання фахівця із соціальної роботи – знайомство з клієнтами, їхнім соціумом, середовищем, встановлення контактів, соціальна діагностика та визначення, надання яких саме послуг потребує клієнт. Студент-практикант вивчає можливості мікросоціуму, встановлює зв'язки з установами територіальної громади, виявляє рівень соціальної активності різних груп населення, стан соціальної роботи з ними. Надалі він створює діагностичну карту територіальної громади, узагальнює пропозиції жителів, їхні потреби і можливості.

Другий етап – організаційний, передбачає збір та аналіз інформації, виявлення можливостей, диференціацію проблем, потреб, «вживання» в середовище клієнта. На цьому етапі фахівець із соціальної роботи намагається визначити пріоритети у створенні системи соціальної роботи для ефективного надання соціальних послуг. Він визначає комплекс ефективних форм, методів, технологій соціальної роботи для надання соціальних послуг конкретному клієнту, складає перспективний план роботи, систематизує результати діагностичних досліджень, фіксує наявність проблем і окреслює шляхи їх вирішення, веде робочий щоденник. На третьому етапі фахівець із соціальної роботи безпосередньо надає соціальні послуги, працюючи диференційовано з різними групами клієнтів.

Занурення студентів у практико-орієнтоване середовище дає змогу розвинути їхні творчі здібності за допомогою залучення майбутніх фахівців із соціальної роботи в ситуації, що вимагають нових, нетрадиційних підходів вирішення. У механізмах творчості особливу роль відіграє взаємодія логічних і інтуїтивних елементів діяльності. Завдання ЗВО полягає не тільки в тому, щоб розвивати логіку, а й стимулювати прояв інтуїції у творчості. І спеціально створені ситуації на практиці допомагають розвинути творчість, вміння швидко приймати рішення, стимулюють образність мислення, фантазію, емоційну чуйність, вияв самобутності, оригінальності у студентів.

Практико-орієнтоване середовище створює можливості особистісного «вживання» в професію фахівця із соціальної роботи, адаптації, самореалізації, самоврядування особистості в діяльності, а також надає цьому процесу цілісності, динамізму, варіативності, послідовності, системності, гнучкості та обумовлює альтернативність вибору методів і форм організації та змісту навчального та виробничого процесів.

Третьою організаційно-педагогічною умовою ми визначили *реалізацію рефлексивно-управлінської технології у вигляді активних форм і методів навчання* у процесі підготовки майбутніх фахівців із соціальної роботи до надання соціальних послуг.

Застосування активних методів навчання направлено на створення дидактичних і психологічних умов осмисленості навчання, на особистісну й соціальну активність. Наближення досліджуваного матеріалу до конкретної практичної чи професійної діяльності значно посилює мотивацію до навчання, підвищує частку особистої участі студента в навчанні. У експериментальному дослідженні ми використовували активні методи навчання: проблемні лекції, проблемні семінари, тематичні дискусії, мозкову атаку тощо. Це допомогло розвивати важливі інтелектуальні якості студентів, що забезпечили їхню

активність у подальшому постійному оволодінні новими професійними знаннями та вміннями.

У своїй роботі ми використовували принципи проблемного викладу навчального матеріалу, головним з яких є такий: повідомляти знання в їх русі і розвитку. Проблемне навчання є типом розвиваючого навчання, в якому поєднуються систематична самостійна пошукова діяльність студентів із засвоєнням ними готових висновків науки, а система методів побудована з урахуванням визначення мети й принципу проблемності; процес взаємодії викладання і навчання орієнтований на формування пізнавальної самостійності студентів, стійких мотивів навчання і розумових здібностей у ході засвоєння ними наукових понять і способів діяльності, детермінованого системою проблемних ситуацій (Павленко, 2014).

Сучасне наукове пізнання характеризується поєднанням диференціації наук з синтезом наукових знань. Основна мета – формування багатовимірної творчої особистості, яка цілісно сприймає навколишню дійсність та здатна активно реалізовувати себе в професійній і соціальній сферах.

Раціональне формування узагальнених умінь студентів при вивченні предметів практико-орієнтованих дисциплін визначається етапами: мотив – дія – аналіз сутності вміння – засвоєння вміння в продуктивній діяльності – узагальнення умінь – міжпредметні та внутрішньо предметна інтеграція узагальнених умінь і їх творчий перенос (Арістова, 2015).

Рефлексивно-управлінська технологія створює реальні передумови для реалізації компетентнісного та професіографічного підходів у становленні та професійно-особистісному розвитку фахівця із соціальної роботи. Специфіка цієї технології полягає в тому, що метою спільної діяльності викладача і студента стає розвиток у останнього потреби,

здібності до саморегуляції, самоорганізації, самоконтролю, самокорекції в навчально-професійній діяльності.

Одним із завдань рефлексивно-управлінської технології є зміна напрямку в педагогічному процесі від системи знань до особистості, суб'єкту. Носієм основних управлінських функцій може бути будь-який з учасників цього процесу, оскільки кожен виступає як суб'єкт управління. Якщо аналізувати педагогічний процес в контексті «суб'єктно-суб'єктної парадигми», то результативність впливу педагога на студентів значно підвищується завдяки рефлексивним процесам (Філоненко, 2008).

З позиції філософії рефлексія є принципом людського мислення, що скеровує його на осмислення і усвідомлення власних передумов; предметний розгляд самого знання, критичний аналіз його змісту і методів пізнання; діяльність самопізнання, що розкриває внутрішню будову і специфіку духовного світу людини. У розумінні психологів рефлексія, по-перше, призводить до цілісного уявлення, знання про зміст, способи і засоби своєї життєдіяльності, по-друге, дає змогу критично відноситися до себе і своєї діяльності в минулому, сьогоденні і майбутньому, по-третє, робить людину суб'єктом своєї активності (Столяренко, 2012).

Рефлексивне управління розглядають як невід'ємну характеристику міжособистісної взаємодії. Зокрема, акцентується увага на виникненні в процесі навчання педагогічного феномену, який полягає в тому, що викладач, керуючи навчальною діяльністю студента, по суті керує процесами його самоврядування. Сутнісна характеристика рефлексивного управління полягає в тому, що метою спільної діяльності викладача і студента є розвиток у останнього здатності до самоврядування в навчально-професійній діяльності.

Досліджуючи рефлексивно-управлінську технологію, вчені відзначають, що вона сприяє не тільки підвищенню рівня

навченості студентів, але і в максимальному ступені розвиває їхню суб'єктність, яка виражається в самореалізації та самоорганізації. Рефлексивно-управлінська технологія робить професійну освіту одночасно і процесом самонавчання, саморозвитку, самовиховання майбутнього фахівця із соціальної роботи.

Отже, рефлексивно-управлінська технологія забезпечує самореалізацію особистості майбутнього фахівця із соціальної роботи вже на перших курсах навчання у ЗВО. Позитивна спрямованість самореалізації визначається не стільки зовнішнім впливом, скільки внутрішньою потребою особистості. Потреба в самовираженні є джерелом особистісно-сислової активності людини, спрямованої на перетворення себе та інших.

Самореалізація пов'язана з самоактуалізацією, самовдосконаленням, самооцінюванням, самокорекцією тощо. Вона може бути представлена, як прагнення людини до більш повного виявлення і розвитку своїх особистісних можливостей. Як механізм розвитку особистості, самоактуалізація означає процес переходу потенційних особливостей особистості в актуальні.

На думку А. Маслоу, самоактуалізація є переживаннями, пов'язаними з підвищеними свідомістю, увагою і цікавістю; це вибір з безлічі альтернатив того шляху, що призводить до особистісного зростання, незалежно від його складності і непередбачуваності. Актуалізуватися – означає стати реальною, а не потенційною особистістю, бути відповідальною за свої дії, «довіряти» собі. У свою чергу, самоактуалізуватися означає вміти виявити і «зняти» свої «психологічні заборони», розвинути свої здібності (Maslow, 2013). У процесі професійного навчання студент починає виробляти, визначати індивідуальні критерії особистої успішної роботи. У цей період відбувається формування особистої «планки». Це складний процес, оскільки

він означає становлення і розвиток нових сторін, граней особистісного «Я» в професії.

Самовдосконалення – це прагнення особистості до розвитку, збагачення своїх сутнісних сил з тим, щоб згодом мати можливість самореалізовуватися на більш високому рівні. У професійному становленні особистості фахівця із соціальної роботи визначальною підставою виступає «Я-образ», «Я-концепція». Реалізація індивідуально-творчого підходу передбачає формування і розвиток у студентів, майбутніх фахівців із соціальної роботи ідеального особистісно-професійного «Я»: яким «Я» має стати, щоб бути фахівцем високого рівня, професіоналом-майстром, фахівцем-творцем. Це пов'язано з перебудовою мотиваційної сфери майбутнього фахівця із соціальної роботи. Результатом такої перебудови є формулювання усвідомленої мети «всередині себе», усвідомлення студентами особистісного сенсу професійних знань, умінь, навичок, якостей, розвиток професійної рефлексії (Корнещук та ін., 2018).

Професійна рефлексія, пов'язана з професійними свідомістю і самосвідомістю, допомагає фахівцеві вийти зі стану своєрідного «поглинання» самою професією і подивитися на неї з позиції «стороннього» спостерігача, зайняти позицію «над нею» для усвідомлення її сутності. Отже, професійна рефлексія визначає ставлення фахівця до самого себе як до суб'єкта діяльності, передбачення себе в конкретній професійній ситуації. Здатність порівнювати, зіставляти власне бачення себе з оцінками інших учасників взаємодії допомагає фахівцю із соціальної роботи зрозуміти, як він насправді сприймається і оцінюється іншими людьми.

Рефлексія є особистісною властивістю, що впливає на внутрішні стимули розвитку потреби фахівця із соціальної роботи в самоосвіті, самореалізації, самовдосконаленні та тісно пов'язана з творчістю в професійній сфері, з усвідомленням себе

в цій позиції і оцінкою ефективності своєї діяльності, з осмисленням її не тільки «для себе», а й «для інших». Це твердження знаходило відображення в дослідно-експериментальній роботі, коли респонденти помічали, знаходили, визначали в собі, своїй поведінці, діяльності ті або інші якості особистості в тому чи іншому прикладі, факті життя, в роботі. Поступово «спрацьовував механізм» появи таких потреб, мотивацій: «Я сам хочу стати краще; я керую собою, я виховую ті риси, властивості, які мені необхідні в житті, роботі, спілкуванні, відносинах з людьми».

У цьому процесі суттєву роль взаємодопомоги, взаємопідтримки виконує викладач. Рефлексивно-управлінські технології передбачають встановлення педагогічно доцільних взаємин викладачів і студентів, відбір і застосування стимулюючих самодіяльність студентів активних форм і методів навчання, регулювання процесу взаємодії засобами пізнання і самопізнання, організації і самоорганізації, контролю і самоконтролю. Такого роду взаємини складаються на основі самостійності студентів і добровільного визнання ними стимулюючої ролі викладача, що проявляється в прагненні вчитися у нього, спілкуватися з ним, наслідувати його.

За умов рефлексивно-управлінської технології викладач повинен ставити перед собою такі педагогічні цілі, які можуть і повинні бути прийняті студентами. Він не тільки розробляє шляхи, форми і методи досягнення цих цілей, а й створює умови, ситуації для їх реалізації. Оцінюючи результати навчальної, професійної діяльності студентів, викладач розвиває у них здатність до творчої активності, прагнення до самоаналізу, самоорганізації, самокорекції. Важливу роль відіграє вибір викладачем методів, що розвивають професійно-особистісну мотивацію, орієнтацію, інтерес, готовність майбутніх фахівців із соціальної роботи до професійної діяльності, зокрема до надання соціальних послуг, до розвитку професіоналізму і майстерності.

Особливості рефлексивно-управлінської технології полягають в тому, що викладач не стільки вчить, виховує в традиційному сенсі, скільки актуалізує, стимулює прагнення, мотивацію студентів до професійного розвитку, подальшого зростання. Як показує наше дослідження, використання активних форм і методів навчання у підготовці фахівців із соціальної роботи до надання соціальних послуг спонукає їх до активно-творчої, індивідуально-особистісної участі в роботі з самоосвіти, саморозвитку, самокорекції особистості, професійної діяльності.

В основу рефлексивно-управлінської технології в нашому дослідженні були покладені дискусії, ділові, рольові та імітаційні ігри, тренінги тощо. Значну роль у формуванні готовності майбутніх фахівців із соціальної роботи до надання соціальних послуг відводилося соціально-психологічному тренінгу (СПТ), як одній із основних форм, що дають змогу задавати не тільки предметні, а й соціально-психологічні контексти засвоєваної професійної діяльності. Під соціально-психологічним тренінгом розуміють практику психологічного впливу, засновану на методах групової роботи. Тренінг трактують, як один із активних методів навчання; групу методів розвитку здібностей до навчання і оволодіння будь-яким складним видом діяльності (Яценко, 2004); багатофункціональний метод навмисних змін психологічних феноменів людини, групи й організації для гармонізації професійного та особистісного буття людини (Мілютіна, 2004).

Основна перевага СПТ полягає в тому, що він дає змогу, за порівняно недовгий час, вирішити задачу інтенсивного формування і розвитку низки властивостей особистості, що забезпечують ефективність адаптації студента до майбутньої професійної діяльності. Під час СПТ відбувається оволодіння комплексом професійних і соціально-психологічних знань, формуються уміння і навички міжособистісної взаємодії, розвиваються рефлексивні здібності, наприклад, здатність

аналізувати ситуацію і власну поведінку, вміння гнучко реагувати на ситуацію і швидко перебудовуватися в різних соціальних умовах.

Четверта організаційно-педагогічна умова – *психолого-педагогічна підтримка майбутніх фахівців із соціальної роботи у процесі професійної підготовки*. Про це говорив О. Газман, розуміючи її як допомогу студенту у вирішенні його проблем. Педагогічна підтримка – це процес спільного зі студентом визначення його власних інтересів, цілей, можливостей і шляхів розв’язання проблем, що заважають йому зберегти свою людську гідність і самостійно досягати бажаних результатів у навчанні, самовихованні, спілкуванні, способі життя.

Психолого-педагогічна підтримка є педагогічною діяльністю, спрямованою на забезпечення індивідуалізації освітнього процесу, засновану на визнанні того, що у кожній людини в наявності є певні особистісні характеристики, які розвинені не в повній мірі і потребують свого суттєвого вдосконалення.

Психолого-педагогічна підтримка в освітньому процесі ЗВО передбачає таку організацію навчального процесу, який акцентує увагу на особливому способі взаємодії викладача та студента, що сприяє актуалізації особистісного потенціалу людини, включаючи допомогу суб’єктам освітнього процесу в подоланні соціальних, навчальних і особистісних труднощів і націленого на їх особистісний ріст. Це «поле» розв’язання проблем студента, де власні інтереси особистості підтримуються, створюються ситуації успіху і вітається доброзичливе спілкування в студентській групі, позитивний настрій оточуючих утримує від помилок у виборі позиції і дій, стимулює мотивацію на успіх у професійній діяльності.

Психолого-педагогічна підтримка є таким собі комплексним методом створення умов для прийняття майбутніми фахівцями із соціальної роботи оптимальних рішень у різних ситуаціях

життєвого вибору, для формування у студентів усвідомленого оптимізму, вміння справлятися з труднощами, самостійно визначати свою життєву, освітню та професійну траєкторії.

Головною метою психолого-педагогічної підтримки є максимальне сприяння професійній підготовці майбутніх фахівців із соціальної роботи, які забезпечують їх рівень готовності до надання соціальних послуг. Завдання психолого-педагогічної підтримки майбутніх фахівців із соціальної роботи на різних курсах різні. Так, на 1–2 курсах особлива увага акцентована на посиленні професійних початків у змісті навчально-виховного процесу, залученні майбутніх фахівців із соціальної роботи до науково-дослідницької роботи відповідно до їхніх інтересів, активізації суспільно корисної діяльності, наданні допомоги в проектуванні особистісно-професійного вектору розвитку, сприянні особистісному зростанню студентів, формуванню їхньої активної соціальної позиції.

На 3 курсі мета психолого-педагогічної підтримки спрямована на розвиток соціальної активності майбутніх фахівців із соціальної роботи в аспекті їх професійної підготовки, зокрема формування їхньої готовності до надання соціальних послуг, підвищення рівня їх самоорганізації та самовиховання; навчання навичкам подолання стресу; профілактику емоційного вигорання.

Метою психолого-педагогічної підтримки студентів на 4 курсі є аналіз їхнього ступеня адаптації і соціалізації до практичного змісту і реальних умов професійної діяльності; активізація формування індивідуального стилю професійної діяльності і подальшої самоосвіти та саморозвитку, відпрацювання умінь і навичок надавати соціальні послуги в громаді.

Загалом психолого-педагогічна підтримка студентів спеціальності «соціальна робота» акцентує спрямованість на майбутню професію, формує позицію до неї, допомагає здійснити

зв'язок з практикою, виховує професійні мотиви і якості, необхідні студентам для надання соціальних послуг. Особливо важлива роль викладачів у цьому процесі, оскільки вони надають психолого-педагогічну підтримку майбутнім фахівцям із соціальної роботи через спеціально організовану діяльність, спрямовану на визнання обраної професії в якості ведучої цінності. Успішність психолого-педагогічної підтримки майбутніх фахівців із соціальної роботи залежить від цілеспрямованої роботи викладачів з розвитку позитивного ставлення до обраної професії.

Психолого-педагогічна підтримка допомагає адаптуватися студентам у мінливому соціальному середовищі, усвідомити необхідність змін у відносинах із цим середовищем. З її допомогою студент поступово вчиться самостійно формувати нові способи поведінки, спрямовані на гармонізацію відносин з оточуючими і виробляє власні стратегії, необхідні для активного включення в соціум. Реалізація четвертої організаційно-педагогічної умови сприяє більш усвідомленому ціннісному ставленню до професії, що проявляється у трансформації структурних складових професіоналізму як соціально-значущих якостей і характеристик студентів.

Організація психолого-педагогічної підтримки у процесі професійної підготовки майбутніх фахівців із соціальної роботи передбачає різні напрями роботи. Розглянемо їх детальніше. Створення умов для самопізнання майбутніх фахівців із соціальної роботи. Вважаємо, що це необхідно для того, щоб студенти зрозуміли, що без повноцінної інформації про самого себе, без достовірного уявлення про свої здібності, особливості поведінки, уміння, недоліки неможливо співвіднести себе з професією «соціальний працівник». Чітке уявлення про свої соціально-психологічні та особистісні характеристики викликає відчуття незадоволеності собою і стає потужним стимулом для подальшої роботи з саморозвитку й самовиховання.

Використання діагностичних засобів сприяє усвідомленню професійної діяльності майбутніх фахівців із соціальної роботи, формуванню у них мотивації до занять, почуття відповідальності перед самим собою. До системи досліджуваних якостей особистості належать методики, що дають змогу виявити схильність студентів до певного напрямку професійної діяльності, зрозуміти, з якою категорією клієнтів вони хочуть працювати у подальшій професійній діяльності.

Можна виділити групи методів відповідно до основних завдань професійної підготовки майбутніх фахівців із соціальної роботи: інформаційно-довідкові, діагностичні (спрямовані на самопізнання), методи морально-емоційної підтримки і методи прийняття рішень у складних ситуаціях. Знання і володіння цими методами багато в чому забезпечують ефективність професійної підготовки майбутніх фахівців із соціальної роботи.

Просвітницький напрям передбачає різноманітні заходи, спрямовані на отримання майбутніми фахівцями із соціальної роботи знань, умінь і навичок. Серед форми просвітницької діяльності найбільшою популярністю серед студентів користувалися складання професіограми; відвідування ТГ та інших установ соціальної сфери; зустрічі з фахівцями-практиками та потенційними роботодавцями; перегляд і обговорення відеофільмів. На заняттях ми використовували рольові ігри, мозковий штурм, моделювання, дискусії, діалог тощо.

Ми практикували групові форми роботи зі студентами, яка передбачала такі варіанти:

— індивідуальну роботу над завданнями, вправами, тестами, що давало можливість студентам розібратися в собі, своїх почуттях та емоціях, відносинах з оточуючими;

— роботу в парах, яка допомагала здобути уміння та навички, пов'язані з веденням діалогу; навчитися прийомам зближення з партнером по спілкуванню;

— роботу в групах по 5-6 осіб, мета якої – формування навичок ефективної взаємодії, розпізнавання статусів (емоційного, мотиваційного, інтелектуального, соціального) за характерними вербальними й невербальними проявам;

— роботу всієї групи, коли учасники освоюють способи взаємодії і прийоми з більшою кількістю людей, що вимагає концентрації уваги, допомагає розвивати інтуїцію, емпатію, толерантність у відносинах.

Ще однією важливою формою групової роботи, що допомагає фахівцям із соціальної роботи розкритися, представити та презентувати себе, є тренінг. Це інтенсивні короткострокові навчальні заняття, спрямовані на створення, розвиток і систематизацію певних умінь і навичок, необхідних для виконання конкретних професійних завдань у поєднанні з посиленням мотивації до професійної діяльності. Ефективність тренінгу – у вдалому поєднанні різних форм навчання – інформаційних повідомлень, аналізу ситуацій, ділових і рольових ігор, вправ на відпрацювання необхідних умінь і навичок, розв'язання конкретних проблем майбутньої професійної діяльності. Поєднання різних форм навчання сприяє більш результативному засвоєнню навчального матеріалу.

Ефективність проведення тренінгів у процесі психолого-педагогічної підтримки майбутніх фахівців із соціальної роботи обґрунтована тим, що, по-перше, груповий досвід протидіє відчуженню, яке може бути формою психологічного захисту при зіткненні з проблемою; по-друге, спілкування в процесі тренінгових занять допомагає отримати позитивний досвід і підтримку від людей з подібними проблемами; по-третє, учасники можуть ідентифікувати себе з іншими, програвати «ролі» інших людей для кращого розуміння себе, своїх можливостей; по-четверте, взаємодія в групі створює напругу, яка допомагає прояснити соціально-психологічні проблеми

кожного; по-п'яте, група полегшує процеси саморозкриття та самопізнання.

Отже, психолого-педагогічна підтримка майбутніх фахівців із соціальної роботи проявляється в міжособистісній взаємодії між студентами і викладачами, спрямована на допомогу майбутнім фахівцям із соціальної роботи у формуванні та розвитку отриманих знань, умінь і навичок, необхідних для успішного професійного та особистісного зростання, а також почуття впевненості в собі, у своїх можливостях.

4.4. Навчально-методичне забезпечення системи підготовки майбутніх фахівців із соціальної роботи до надання соціальних послуг

У нашому дослідженні підготовка майбутніх фахівців із соціальної роботи освітнього рівня «бакалавр» здійснювалася під час вивчення нормативних та вибіркових навчальних дисциплін.

Як показав аналіз нормативного забезпечення процесу підготовки майбутніх фахівців із соціальної роботи до надання соціальних послуг (п. 1.2), названі освітні компоненти лише частково відображають складову «соціальних послуг». Взнявши за основу освітньо-професійну програму «Соціальна педагогіка, соціально-виховна робота» підготовки бакалавра 2019 року у Волинському національному університеті, ми пропонуємо внести зміни у викладання деяких дисциплін, які, насамперед, були акцентовані на впровадженні інноваційних форм і методів навчання. До таких дисциплін ми віднесли:

- 1 семестр : Вступ до спеціальності;
- 2 семестр : Правове забезпечення соціальної роботи;
- 3–4 семестри : Соціальна педагогіка;
- 5 семестр : Соціальна робота в сфері зайнятості;
- 8 семестр : Система соціальних служб.

Значне місце у процесі підготовки майбутніх фахівців із соціальної роботи до надання соціальних послуг займають дисципліни «Теорія та технології соціальної роботи», «Соціально-правовий захист окремих категорій клієнтів», «Соціальна робота з різними категоріями клієнтів». Розглядаючи різні проблеми сучасного суспільства, особливості роботи з різними категоріями клієнтів, студенти залучаються до аналітичної роботи, приймають професійно грамотні, у багатьох випадках нестандартні рішення поставлених завдань. Вивчаючи технології, що застосовують при розв'язанні проблем у соціальній сфері, студенти прагнуть не просто навчитися їх застосовувати, а знаходити найбільш ефективні їх комбінації при вирішенні тієї чи іншої проблеми, виконанні поставлених завдань.

Викладачам дисциплін професійної та практичної підготовки пропонувалося наповнити зміст лекційних і семінарських занять інформацією, що містила додаткові відомості про послуги, види соціальних послуг, технології роботи з різними групами клієнтів у процесі надання соціальних послуг і сприяла формуванню необхідних знань, умінь і навичок.

Вибір форм і методів також є важливим аспектом формування готовності майбутніх фахівців із соціальної роботи до надання соціальних послуг у рамках професійної підготовки. Під педагогічною формою розуміють «стійку завершену організацію педагогічного процесу в єдності всіх його компонентів» (Волкова, 2007). Основним критерієм відбору форм навчання студентів ми обрали їх відповідність меті професійної підготовки. Основними формами були лекційні, практичні і самостійна робота студентів. Серед лекційних ми обирали проблемні лекція, лекції вдвох, лекції-прес-конференції, лекції-діалог, лекції-дискусії тощо.

На відміну від інформаційної лекції, на якій розглядають і пояснюють готову інформацію, що необхідно запам'ятати, на проблемній лекції «нова інформація» вводиться як невідома, яку необхідно «відкрити». Завданням лектора є створення проблемної

ситуації і спонукання студентів до пошуків розв'язання проблеми. Для цього новий теоретичний матеріал ми представляли у формі проблемного завдання, в умові якого є протиріччя, які необхідно виявити і вирішити. За допомогою проблемних лекцій у процесі вивчення курсу «Вступ до спеціальності» ми формували інтерес до пропонованого навчального матеріалу, забезпечували розвиток теоретичного мислення, пізнавального інтересу до змісту предмета і професійну мотивацію.

Продовженням і розвитком проблемного викладу матеріалу в діалозі викладача і запрошеного фахівця-практика є лекція вдвох, що дозволяє моделювати реальні ситуації обговорення теоретичних і практичних питань двома фахівцями, з позиції теоретичного і практичного розуміння матеріалу. Такий вид лекцій ми використовували у процесі вивчення курсу «Соціальна педагогіка». Така форма навчання дозволяла нам актуалізувати наявні у студентів знання, необхідні для розуміння діалогу та участі в ньому. Окрім цього, студенти були залучені до обговорення, вони активно задавали питання, висловлювали свою точку зору, демонструючи свою позицію.

Ще однією формою лекційного заняття була лекція-діалог, що є своєрідним діалогічним спілкуванням, у процесі якого обговорювалися й вирішувалися теоретичні та практичні проблеми курсу спільно зі всіма членами групи. На обговорення ми виносили найбільш актуальні проблемні питання дисципліни. Наприклад, при вивченні модулю «Соціальний працівник: особистість і професія» у структурі курсу «Вступ до спеціальності» ми проводили зі студентами дискусію «Особистісно-професійні характеристики соціального працівника». Ми акцентували увагу на тому, що кожен з учасників дискусії повинен навчитися точно виражати свої думки з приводу «проблемного» питання, активно відстоювати свою точку зору, аргументовано заперечувати, спростовувати хибну позицію.

Особливою популярністю у студентів користувалися лекції-пресконференції, які ми проводили на початку вивчення курсу «Соціальна робота в сфері зайнятості» для виявлення потреб, інтересів, мотивів і можливостей студентів. Проведення лекцій у такому форматі давало нам змогу залучати практично всіх студентів групи до обговорення ключових моментів курсу, визначити перспективи його тематики і змісту відповідно до рівня навчальної групи. Цікавою для студентів була лекція, що розкривала суть поняття «соціальні послуги», структуру системи соціальних послуг у сфері зайнятості населення.

Практичні форми навчання відіграють важливу роль у виробленні у студентів навичок застосування отриманих знань для вирішення практичних завдань спільно з викладачем (Городиська та ін., 2014). Окрім цього, практичні заняття дають змогу поглибити, розширити та деталізувати знання, отримані на лекції в узагальненій формі, сприяють виробленню практичних умінь у професійній діяльності майбутніх фахівців із соціальної роботи. У процесі професійної підготовки студентів до означеного виду діяльності ми використовували різноманітні практичні форми навчання: лекційні, семінарські та тренінгові заняття.

Семінарські заняття призначені для поглибленого вивчення дисципліни і є засобом розвитку у студентів культури наукового мислення. Головна мета семінарських занять – забезпечити студентам можливість оволодіти вміннями і навичками застосовувати теоретичні знання у практичній діяльності. Завданнями семінарських занять з курсу «Правові основи соціальної роботи» є розвиток професійного мислення майбутніх фахівців із соціальної роботи, а також формування мотивації до надання соціальних послуг при проходженні практики і в майбутній професійній діяльності.

Ефективним способом формування у студентів умінь надавати соціальні послуги у громаді є особлива форма практичних занять – ділова гра, яку ми активно використовували в

навчальному процесі. Ділову гру трактують, як активну форму навчання, в якій відбувається послідовне моделювання майбутньої професійної діяльності, відтворюється предметний і соціальний зміст майбутньої професійної праці (Гутиряк, Павлішак, 2018). До переваг ділових ігор відносять участь усіх студентів групи в розборі складних ситуацій, невимушеність атмосфери, достовірність і максимальна наближеність соціальної проблеми до умов реальної виробничої діяльності фахівців із соціальної роботи.

Можливість використання ділових, рольових, імітаційних та інших ігор у якості одного з елементів особистісно-розвивальних технологій дає змогу виділити такі педагогічні аспекти:

- конструювання і проведення гри є творчим процесом взаємодії організатора і учасників гри;

- можливість змоделювати професійну діяльність, наближену до реальних умов;

- пріоритет діалогу в процесі проведення гри, що дає змогу детально обговорити ситуацію і вирішити проблему;

- цільова і проблемно-тематична спрямованість гри;

- виконання учасниками гри різних рольових функцій: «лідера», «ідеолога», «організатора», «консультанта», «цензора» тощо;

- переживання успіху, який свідчить про результативність гри.

У нашому дослідженні ми розглядаємо рольову гру як один із активних методів навчальної діяльності, найбільш прийнятний для підготовки студентів до надання соціальних послуг у територіальній громаді. Окрім цього, рольова гра дає змогу розвивати творче професійне мислення, в ході якої студенти набувають здатності аналізувати специфічні ситуації і вирішувати нові професійні завдання.

В процесі «ігрового спілкування» студенти розуміють механізм, що діє у грі «гра – спілкування – діяльність» і

спираються на нього в ході професійної діяльності. Мета ігрової діяльності спрямована на отримання знань, формування умінь і навичок, необхідних у майбутній професійній діяльності; оцінку самого себе при виконанні певної ролі, та організацію змагання між групами студентів.

У процесі проведення рольових ігор ми розглядали різні ситуації, що можуть відбуватися в професійній діяльності фахівця із соціальної роботи. Для вирішення професійних ситуацій ми застосовували групову роботу, пропонували студентам різні варіанти рішень, потім ситуація програвалася, і після цього відбувалася рефлексія. При проведенні ігор ми дотримувалися таких правил:

1) ознайомити учасників групи з цілями, завданнями, змістом і правилами гри;

2) оцінювати значущість і необхідність гри в плані формування умінь надавати соціальні послуги та особистісного розвитку кожного студента;

3) продумати систему відносин у процесі постановки ігрових завдань і в ході самої гри;

4) враховувати індивідуальні особливості кожного учасника і запропонувати широкий спектр ролей;

5) після закінчення гри провести групову рефлексію, визначивши рівень розв'язання поставлених цілей і завдань.

Прикладом використання рольової гри може бути практичне заняття з курсу «Соціальна робота з різними категоріями клієнтів», спрямоване на формування таких комунікативних умінь, як уміння організувати і управляти процесом спілкування, вміння обмінюватися інформацією в процесі комунікації, вміння володіти невербальною комунікацією і підтримувати зворотний зв'язок. Мета заняття полягала в тому, щоб відпрацювати комунікативні прийоми постановки запитань, ефективного слухання, уточнення і перефразування у процесі надання соціальних послуг. В кінці гри було організовано

обговорення, яке проходило у вільній формі. В ході обговорення студенти аналізували поведінку учасників під час виконання різних ролей. Учасники гри розповідали про свої враження, відчуття, реакції, труднощі, інсайти тощо.

На практичних заняттях ми створювали умови для того, щоби студенти змогли зрозуміти не тільки сутність заданої ситуації, а й усвідомити власні соціальні установки, почуття і думки, пов'язані з обраною роллю. Окрім цього, рольова гра допомагала розвинути вміння «входити в становище інших людей», краще розуміти їхні почуття і позиції, що безпосередньо пов'язано з соціально-психологічними явищами ідентифікації та емпатії.

Ділові ігри, які ми використовували при вивченні курсів «Соціальна робота в сфері зайнятості», «Вступ до спеціальності», «Соціальна педагогіка», імітують соціальні, психологічні та інші процеси в соціальній сфері, мають на меті пошук і обґрунтування оптимальних рішень складних соціальних проблем у штучно створених умовах. Вони є прообразом майбутньої професійної діяльності фахівців із соціальної роботи і допомагають оцінити креативний потенціал учасників гри в нестандартних ситуаціях. У діловій грі, як і в реальній практичній соціальній роботі, головний підсумок полягає в прийнятті найкращого оперативного вирішення, у пошуках якого учасники використовують різні методи, прийоми і техніки. Учасники ділової гри отримують навички прийняття рішень в умовах складної сучасної соціально-економічної ситуації, різнохарактерного контингенту клієнтів, що потребують соціальних послуг. Властивий грі дух змагальності, прагнення отримати визнання серед своїх одногрупників і схвалення з боку викладача заохочує студентів до більш повного використання накопичених знань і досвіду.

Тренінгові заняття є особливою формою інтерактивного навчання, що використовують для формування міжособистісної складової професійної діяльності шляхом розвитку

психодинамічних властивостей індивіда і формування соціальних навичок (Перепелюк, Ільченко, 2014). У розумінні О. Сороки, «тренінг є нетрадиційною формою організації навчання, способом організації активності його учасників для здобуття спеціальних знань, вироблення на цій основі умінь і навичок, необхідних для професійної діяльності» (Сорока, 2016, с. 261). Тренінгові заняття допомагають студентам «зіштовхнутися» з ситуаціями, які можуть виникнути в процесі їх реальної професійної діяльності. Ці ситуації, що відрізняються наявністю новизни, несподіванки для студентів, в деяких випадках містять момент конфліктності, протистояння різних інтересів і моральних позицій, вимагають від учасників нестандартного підходу до їх розв'язання, переосмислення наявних в їх арсеналі і формування нових практичних умінь і навичок.

Вважаємо, що викладання таких дисциплін як «Вступ до спеціальності», «Правове забезпечення соціальної роботи», «Соціальна педагогіка», «Соціальна робота в сфері зайнятості», «Система соціальних служб» містять можливості для проведення занять у формі тренінгів.

До прикладу, для кращого усвідомлення суті професійної діяльності під час вивчення модуля «Соціальний працівник: особистість і професія» у структурі дисципліни «Вступ до спеціальності» семінарське заняття на тему «Особистісно-професійні характеристики соціального працівника» проходило у формі тренінгу, спрямованого на ознайомлення студентів з розробленою нами професіограмою фахівця із соціальної роботи у контексті підготовки до надання соціальних послуг (п. 3.2). Студенти мали змогу дослідити комплекс компетентностей, детально проаналізувати функціонально-рольовий спектр фахівця із соціальної роботи, вивчити його цінності, обов'язки. Особливу увагу ми зосереджували на комплексі знань, умінь і навичок і професійно значущих і особистісних характеристиках, що

необхідні фахівцю з соціальної роботи для ефективного надання соціальних послуг у ТГ.

Характеризуючи педагогічні методи формування готовності майбутніх фахівців із соціальної роботи до надання соціальних послуг, відзначимо, що в педагогічній літературі немає єдиної думки щодо ролі та визначення поняття «метод навчання». Методом навчання називають спосіб впорядкованої взаємозв'язаної діяльності викладача і студентів, спрямованої на вирішення завдань освіти (Ортинський, 2009). Ми підбирали такі педагогічні методи, які, на нашу думку, зможуть ефективніше розкрити творчий потенціал студентів, змотивують їх на розв'язання практичних ситуацій з позиції фахівця, який хоче допомогти клієнту, що, по суті і є покликанням професії «фахівець із соціальної роботи».

У процесі підготовки майбутніх фахівців із соціальної роботи до надання соціальних послуг у територіальній громаді ми використовували такі методи: теоретичні (індивідуальний виклад матеріалу, дискусія, бесіда, робота в групах); практико-орієнтовані методи (розв'язання професійних завдань); педагогічний експеримент; творчі методи («мозкова атака», розробка проблемних, ігрових ситуацій, підготовка проєктів); методи самостійної роботи студентів (читання, конспектування, робота з інтернет-, аудіо-, відео ресурсами для підготовки різних завдань, проєктів, розв'язання проблемних завдань); контрольні-оціночні методи (опитування, тестування, контрольні роботи, презентація).

Ефективній професійній підготовці студентів до надання соціальних послуг сприяють дидактичні методи, що спираються на навчальну взаємодію викладача і студента, діалог між суб'єктами навчального процесу. Дидактичні методи – це способи спільної теоретичної і практичної діяльності викладача і студентів для досягнення дидактичних цілей і завдань. Дидактичні методи навчання поділяються на традиційні та активні. Для нашого

дослідження особливий інтерес представляють активні методи навчання, тому що вони спрямовані на формування професійної готовності, як результату успішної професійної підготовки, оскільки за їх допомогою формується не просто рівень певних знань, а й відбувається пропускання інформації через свідомість студентів, досвід практичної взаємодії – все це сприяє формуванню і розвитку умінь і навичок майбутньої професійної діяльності. Активні методи навчання припускають самостійну творчу роботу студентів, підвищення ступеня їхньої мотивації та емоційності, а також постійну взаємодію студентів і викладачів за допомогою прямих і зворотних зв'язків (Єр'оміна, 2017).

Розглянемо детальніше активні методи навчання. Так, *метод часових обмежень* ґрунтується на врахуванні суттєвого впливу часового фактора на навчальну діяльність. Ми спостерігали, що в одних студентів часові обмеження викликали підвищення активності і досягнення навіть більш високих результатів, ніж у «звичайній, спокійній» обстановці. Інші, яких було більшість, по-різному поводити себе: наприклад, вони знижували свої результати і не завжди досягали кінцевого рішення. Була ще одна група студентів, на яких часові обмеження мали гальмівний, шоківий вплив. Вони панікували, деякі були розгубленими і навіть відмовлялися від виконання завдання.

Метод раптових заборон полягає в тому, що на певному етапі практичного заняття ми забороняли використовувати певні висловлювання. Перед тим ми запропонували студентам уявити ситуацію, коли клієнту необхідно було надавати послуги консультаційного характеру. Загалом, цей метод сприяв руйнуванню штампів у професійній діяльності, студенти отримали можливість використовувати добре відомі прийоми консультування, не порушуючи етичних стандартів фахівця із соціальної роботи.

Метод нових варіантів полягає у вимозі виконати завдання по-іншому, знайти нові варіанти його виконання, коли вже є

кілька варіантів вирішення. Студенти намагалися знайти найбільш «цікаве» рішення.

Метод інформаційної недостатності ми використовували тоді, коли на перших практичних заняттях необхідно було активізувати студентів. Для цього вихідну умову завдання ми представляли з очевидною нестачею даних.

Метод абсурду полягає в тому, що студентам необхідно було розв'язати свідомо нездійсненну професійну задачу, наприклад, «Як задовольнити соціальні потреби всіх, хто цього потребує?». Названі методи відносять до групи методів із застосуванням «складних» умов.

Оскільки на практичних заняттях ми розподіляли студентів на групи, нам необхідно було застосовувати групові методи, серед яких особливою популярністю користувалися метод Дельфі, «чорна скринька» та метод «щоденників». Так, *метод Дельфі* допомагає вибрати із запропонованої серії альтернатив кращу: від членів групи потрібно було дати оцінку кожній альтернативі в певній послідовності.

Метод «чорної скриньки» допомагав розв'язувати проблеми за допомогою аналізу конкретних ситуацій, які ми підбирали таким чином, що під час аналізу учасники дискусії мимоволі торкалися питання виникнення тієї чи іншої соціальної кризової ситуації. До цього ми спонукали студентів, ставлячи цілеспрямовані запитання. Суть методу «чорної скриньки» полягає в тому, що студенти визначали причини криз непрямим шляхом.

Метод щоденників чимось нагадує метод «мозкового штурму», коли кожен член групи записує всі виникаючі з обговорюваної проблеми ідеї протягом якогось часу. Після цього студенти обговорювали підготовлений матеріал у групах. Перевагами цього методу вважаємо те, що, по-перше, окрема ідея або конкретна раціональна пропозиція набувають колективного групового забарвлення, а по-друге, всі неузгодженості і різні

точки зору озвучувалися перед так званим «засіданням» групи. У такий спосіб категоричні точки зору згладжувалися. В кінцевому варіанті на «фінішному засіданні» представляли «усереднену», погоджену зі всіма членами групи думку.

Метод мозкового штурму полягає в тому, що для вирішення проблеми група студентів під керівництвом викладача мали змогу вільно обговорювати проблему, висловлювати припущення про шляхи її розв'язання. Ми заохочували студентів, які висловлювали якомога більше ідей в невимушеній, неформальній обстановці. Водночас вони мали бути толерантними по відношенню до своїх членів групи, оскільки їхні думки не завжди співпадали.

Ще одним цікавим методом, який ми використовували у процесі підготовки майбутніх фахівців із соціальної роботи до надання соціальних послуг, був *метод синектики*, завдяки якому студенти вчилися формулювати проблему, її складові, визначати головну мету пошуку, шукати аналогії розв'язання завдань найрізноманітнішого характеру (прямого, особистого, символічного, фантастичного). У студентів формувалися вміння абстрагуватися, слухати інших, терпимо відноситися до ідей, висловлених представниками інших груп, подумки «відходити» від предмета обговорення, проявляти схильність до роздумів, фантазування, вчасно «переключатися» у конфліктних ситуаціях, відходити від стандартних ідей, знаходити в звичайному незвичайне і навпаки, користуватися аналогіями тощо.

На початку вивчення курсу «Система соціальних служб» для того, щоб визначити цілі, завдання курсу, виявити очікування студентів від предмета, дізнатися їхні уявлення про такі поняття, як «послуги», «базові соціальні послуги», асоціації, пов'язані з цими поняттями, сформувати позитивну установку на вивчення даної дисципліни, ми проводили першу лекцію у формі прес-конференції. Заняття було присвячено визначенню цілей і завдань курсу «Система соціальних служб». Ми дали можливість

студентам сформулювати правила поведінки на заняттях з предмету, серед яких студенти назвали: 1) «тут і тепер» (говорити тільки про те, що відбувається в аудиторії в цей час); 2) правило позитивного зворотного зв'язку (не критикувати, а спочатку сказати, що сподобалось, а потім відзначити те, що можна було б поліпшити); 3) правило піднятої руки (якщо хочеш висловитися, підніми руку, дослухай того, хто говорить, а потім вислови свою думку); 4) правило «психологічної безпеки» (не виносити особисту інформацію про учасників за межі групи) тощо.

Крім того, на першому практичному занятті студенти висловлювали свої очікування від курсу. Спочатку вони називали очікування, які залежатимуть від них самих, потім – від групи і в кінці – від викладача. Такий прийом допомагає, на нашу думку, мотивувати студентів до вивчення курсу «Соціальна робота в сфері зайнятості». В кінці заняття ми задали студентам дискусійне запитання «Чи може фахівець із соціальної роботи зробити помилку у процесі надання соціальних послуг? Як можна цього уникнути?».

Ще одним методом, який ми використовували у процесі підготовки майбутніх фахівців із соціальної роботи до надання соціальних послуг, був *метод альтернатив*. Альтернативність у виборі навчальних форм, видів, завдань, форм контролю розвиває у студентів рефлексію, самостійність, ініціативу, відповідальність. Як приклад, ми пропонували студентам вибрати один із видів контролю. Це міг бути захист авторського проєкту для ТГ, де вони проходили практику, або розробка алгоритму надання соціальних послуг (клієнти і вид послуги за вибором студентів). Варіанти подібних тем і завдань студенти виконували у процесі вивчення курсу «Технології соціальної роботи».

Отже, активні форми і методи професійної підготовки не тільки є надійним засобом перетворення теоретичних знань у практичні вміння шляхом активізації рефлексії, а й одночасно актуалізують процеси самопізнання, самоаналізу, самокорекції

особистості студента. Новизна, несподіванка, різні точки зору і позиції дають змогу опрацьовувати і оцінювати можливі варіанти своєї поведінки в різних ситуаціях.

Практична реалізація педагогічної системи підготовки майбутніх фахівців із соціальної роботи до надання соціальних послуг в ТГ, окрім змістово-процесуального забезпечення, передбачає також ґрунтовний практичний аспект, що охоплює наповнення змістом комплекс практик студентів у процесі навчання. Практика є, з одного боку, широким полем перевірки теоретичного багажу, накопиченого студентами за час навчання. З іншого – на практиці відбувається більш глибоке змістове осмислення та усвідомлення проблем клієнтів і з'являється бажання допомогти у вирішенні цих проблем.

Погоджуємося з тим, що в розвитку будь-якої професійної сфери іноді виникає дисбаланс між теорією і практикою: практика є двигуном теорії, оскільки накопичує факти і реагує на зміну потреб суспільства і умов навколишнього середовища, але в той же час відсутність розвиненої теорії залишає професійну практику на рівні ремесла або конгломерату окремих прийомів (Купенко, 2020).

Практика є сполучною ланкою між теоретичним навчанням і майбутньою самостійною роботою. А одним із основних завдань, що стоять перед практичною діяльністю студента є формування ставлення до майбутньої діяльності як до особистісно значущого професійного майбутнього. Під час проходження практики у студентів виробляються вміння працювати самостійно, спираючись на індивідуальні плани і завдання. Умовою переходу особистості до саморозвитку і самонавчання є досягнення нею певною мірою самостійності. Самостійність розглядається як базова риса особистості для таких якостей як творча активність, ініціативність, необхідні фахівцеві із соціальної роботи. Практика позитивно впливає на процес професійного становлення студентів, виховує професійно значущі якості – емпатію,

тактовність, толерантність тощо. Таким чином, практична підготовка майбутніх фахівців із соціальної роботи є важливою складовою навчального процесу і може розглядатися як одна із самостійних освітніх технологій (Чорноус, 2021).

Під час розробки системи підготовки майбутніх фахівців із соціальної роботи до надання соціальних послуг ми проаналізували мету, завдання і зміст різних видів практики. У ході організації експериментального дослідження ми не змінювали логіку проведення різних видів практики. Щоб оптимізувати роботу щодо підготовки фахівців із соціальної роботи до означеного виду діяльності, ми додали до їх змісту спеціально розроблені практичні завдання (додаток Г). Згідно з освітньо-професійною програмою «Соціальна педагогіка, соціально-виховна робота» першого (бакалаврського) рівня вищої освіти за спеціальністю 232 Соціальна робота СНУ імені Лесі Українки, передбачено такі види практики студентів (табл. 4.2).

Таблиця 4.2

Структура практичного компоненту в системі підготовки майбутніх фахівців із соціальної роботи

Назва практики	Семестри	Кредити / години
Пропедевтична практика	3	4/ 120
Практика організатора соціально-педагогічної, соціально-виховної роботи	4	3/ 90
Практика професійно-орієнтована	5	4/ 120
Стажерська практика	8	4/ 120

Зауважимо, ця система передбачає поступове щорічне ускладнення діяльності студентів з огляду на навчальні цілі й завдання кожного етапу практичної підготовки. Розглянемо кожний вид практики детальніше. Так, *пропедевтична практика* передбачає знайомство студентів зі специфікою майбутньої

спеціальності і закріплення отриманих в процесі навчання теоретичних знань. Завданнями практики є ознайомлення студентів з різними типами соціальних установ, напрямками та нормативно-правовими основами їх діяльності, особливостями їх становлення і розвитку; ознайомлення з посадовими обов'язками фахівців соціальних установ, зі специфікою їх діяльності; ознайомлення з нормами ділового етикету та професійної етики фахівця із соціальної роботи; сприяння формуванню професійно-комунікативних умінь у спілкуванні з клієнтами і співробітниками соціальних установ; отримання уявлень про особливості роботи фахівців соціальних установ з документацією та інформацією, про методики і форми практичної соціальної роботи; формування сталого морально-гуманістичного погляду на професію.

Такий вид практики проводиться на початкових курсах в установах і організаціях соціальної роботи первинної і / або організаційно-управлінської ланки. За період практики студенти повинні ознайомитися і сформулювати загальне уявлення про провідні соціальні установи міста, їх місцезнаходження, групи клієнтів, що знаходяться в полі зору даних установ, про особливості та форми взаємодії зазначених установ один з одним, про специфіку управління та організаційної взаємодії в системі соціальної роботи.

Саме на практиці студенти знайомляться з системою установ соціального захисту, обслуговування та реабілітації, структурою різних типів соціальних установ; усвідомлюють цінності соціальної роботи; навчаються розвивати професійні відносини з клієнтами в процесі надання їм допомоги, відповідально ставитися до клієнтів і фахівців соціальних установ; вирішують на практиці етичні дилеми; застосовують на практиці теоретичні знання про людину, державу і суспільство; вивчають основні нормативні документи з соціального законодавства тощо.

Під час проходження практики студенти мали змогу знайомитися з різними категоріями клієнтів, які потребували допомоги і підтримки, їхніми проблемами, а також з типологією установ, покликаних вирішувати ці проблеми. Така форма проходження практики сприяла розвитку в студентів інтересу та формуванню мотивації до надання соціальних послуг у громаді; формуванню системи спеціальних знань, умінь і навичок практичної діяльності, установки на реалізацію комплексу професійних функцій у діяльності з клієнтами, які потребують допомоги. Зміна мотивів студентів до надання соціальних послуг клієнтам в громаді відбувалася саме після практичної роботи студентів у ТГ.

Професійно-орієнтована практика в соціальних службах спрямована на підвищення професійного рівня і ділових якостей фахівця із соціальної роботи, формування у студентів умінь і навичок самостійної роботи щодо оволодіння професійними функціями, сприяє набуттю практичного досвіду професійної діяльності у закладах соціальної сфери. Головними завданнями цієї практики є ознайомлення із напрямками діяльності фахівців із соціальної роботи, фахівців із соціальної роботи з суб'єктами пробації, викладачів ЗВО; поглиблення й удосконалення теоретичних знань спеціальних і педагогічних дисциплін і встановлення їхнього зв'язку з практичною діяльністю відповідно до закладів спеціалізації; вироблення умінь аналізувати досвід і практику роботи фахівців соціальної сфери, власну професійну діяльність, розвиток навичок професійної рефлексії; формування комплексу професійних умінь і навичок (комунікативних, організаторських, діагностичних, проєктувальних, дидактичних, аналітичних); оволодіння практичними технологіями соціальної роботи з різними категоріями населення тощо.

У ході цього виду практики студенти самостійно виконують обов'язки фахівців баз практики з розв'язання конкретних

соціальних проблем клієнтів. Основна увага акцентується на формуванні творчого ставлення до справи, виробленні власного індивідуального стилю професійної діяльності. Для виконання цілей і завдань практики студенти систематизували теоретичні та методичні знання в застосуванні до практики. Вони брали участь у наданні соціально-педагогічної, психолого-педагогічної та соціально-правової допомоги клієнтам, що потрапили у важку життєву ситуацію, в рішенні задач соціальної підтримки особистості в кризовій ситуації, брали участь у розробці профілактичних, реабілітаційних заходів і в їх практичному застосуванні.

Стажерська практика має на меті вдосконалити й систематизувати отримані професійно-педагогічні знання практикантів та оволодіти методикою соціально-педагогічної роботи з дітьми та підлітками різних категорій, оволодіти видами професійної діяльності на рівні, що відповідає освітньому ступеню «бакалавр». Саме залучення студента в різні види діяльності, що мають чітко сформульовані завдання і його активна позиція, сприяють успішному становленню майбутнього фахівця. Основними завданнями практики є: актуалізація опорних знань студентів з соціально-педагогічних дисциплін; поглиблення і систематизація теоретичних знань, одержаних студентами у процесі теоретичної підготовки, формувати уміння застосовувати їх на практиці; формування умінь спостерігати й аналізувати соціально-педагогічну роботу та інші види робіт, що проводяться на базах практики; виявлення можливостей соціальних інститутів у формуванні соціальної активності дітей та молоді; визначення інтересів і потреб населення в різних видах соціально-педагогічної діяльності з урахуванням специфіки віку, статі, освіти; формування адекватної самооцінки професійних досягнень студентів; надання допомоги студентам в оволодінні мистецтвом виховання, їх підготовка до самостійного розв'язання практичних питань виховання школярів; розвиток у

майбутніх фахівців із соціальної роботи прагнення до самовдосконалення і професійного самотворення.

Особливістю стажерської практики є те, що студент виконує весь комплекс функцій фахівця із соціальної роботи, а не окремі види соціально-педагогічної діяльності, тому він повинен постаратися освоїти ті професійні ролі, з якими досі не стикався. Студенти проводили повсякденну соціальну роботу з клієнтами, використовуючи інноваційну технологію – міждисциплінарне ведення випадку, взаємодіяли з різними службами, органами, брали участь у вирішенні соціально-педагогічних проблем клієнта (оформлення пенсій, пільг, працевлаштування, вирішували житлові питання тощо).

Результати дослідно-експериментальної роботи показали, що за час проходження практики у більшості студентів були вже розвинені мотиви до надання соціальних послуг клієнтам, з'явилася потреба у формуванні практичних умінь і навичок в роботі з різними клієнтами в громаді.

Водночас фахівці із соціальної роботи, які отримали традиційний обсяг соціально-психологічних знань у процесі підготовки у ЗВО, під час проходження практики не завжди здатні надати соціальні послуги клієнтам. У зв'язку з цим постає питання про оптимізацію якості підготовки фахівців із соціальної роботи через уведення в освітньо-професійну програму «Соціальна робота» другого (магістерського) рівня вищої освіти нових дисциплін, які формують знання, уміння і навички про соціальні послуги. Окреслені обставини викликали потребу розширення спеціальної підготовки майбутніх фахівців із соціальної роботи. До традиційних спеціальних дисциплін, які входили до навчальних планів, були додані дисципліни, що підсилювали цикл професійної підготовки, а саме «Правове регулювання надання соціальних послуг» (5 кр.), «Професійні стандарти соціальної роботи» (4 кр.), «Менеджмент і маркетинг соціальних послуг» (4 кр.), «Технології соціальних послуг»

(5 кр.). Тобто виникла необхідність формування такої складової, що дає можливість фахівцю із соціальної роботи ефективно надавати соціальні послуги у громаді.

Широкий спектр розв'язуваних проблем, різні категорії клієнтів, з якими доводиться працювати, різноманіття сфер застосування своїх можливостей, а також обмеженість ресурсів, необхідних для виконання своїх обов'язків, зумовлюють потребу в оволодінні фахівцями із соціальної роботи певного набору інноваційних технологій, які дадуть змогу найбільш ефективно виконувати свої обов'язки, а також необхідність розвитку творчого потенціалу особистості соціального працівника для того, щоб на основі отриманих знань він зміг модифікувати відомі технології виходячи зі своїх професійних потреб, а також знайти нові рішення проблем. Це дасть змогу оптимізувати роботу фахівця з соціальної роботи та зробити її більш ефективною.

Як правило, сутність поняття «технологія» пов'язують з поняттями «процедури» і «операції». Під «процедурою» розуміють сукупність дій, за допомогою яких здійснюється процес, або його окремих етап, що виражає суть конкретної технології. А під операцією розуміють безпосереднє практичне розв'язання завдання в рамках даної процедури. Уявлення про педагогічну технологію, як про систематичне і послідовне втілення на практиці, заздалегідь спроектованого навчально-виховного процесу, передбачає, по-перше, можливість розробки різних педагогічних технологій фахівцями з глибокою теоретичною підготовкою і багатим практичним досвідом; по-друге, вільний вибір технологій відповідно до цілей, можливостей та умов взаємопов'язаної діяльності викладача і студента.

Ми розуміємо педагогічну технологію як впорядковану сукупність дій, операцій і процедур, що інструментально забезпечує отримання прогнозованого результату в мінливому

освітньому процесі. Вважаємо, що оптимізувати роботу фахівця із соціальної роботи у процесі надання соціальних послуг можна за допомогою інноваційних технологій, серед яких особливе місце належить ігровим технологіям. Вони обрані з точки зору їх ефективності в реабілітації, адаптації, профілактиці, розвитку і дозвіллі, оскільки ці та інші функції здійснює фахівець із соціальної роботи у своїй професійній діяльності. Використання ігрових технологій в різних варіаціях можливе з клієнтами будь-якого віку і сприяє розкриттю творчого потенціалу особистості, спонукає фахівця до розвитку мотивації надавати соціальні послуги.

Моделюючи або імітуючи умови і динаміку професійної ситуації, дії і відносини фахівців, гра служить засобом актуалізації, застосування і закріплення знань і засобом розвитку творчого мислення. Цей ефект досягається через взаємодію учасників гри в заданій конкретній ситуації або системі робочих ситуацій, а також необхідністю знайти рішення проблеми в певних умовах. Студенти в процесі гри поєднують навчальну і професійну діяльність, засвоюють практико-орієнтовані знання і вміння в ігровому процесі. Відповідно, професійна діяльність реалізується в ігровій, азартній атмосфері, що дає змогу студентам інтелектуально і емоційно «розслабитися», розкривши свої творчі можливості (Сургова, 2018).

Оволодіння ігровими технологіями значною мірою сприяє їх безпосередньому застосуванню, тому важливим компонентом діяльнісного блоку є реалізація отриманих теоретичних знань про ігрові технології на практиці. Так, студенти мали змогу проводити заняття з використанням ігрових технологій на одному із соціальних майданчиків з клієнтами територіальної громади (діти, люди літнього віку, малозабезпечені та інші) (Додаток Д). Цей процес передбачав кілька етапів, а саме:

1) попередня розробка програми проведення заходів. На цьому етапі розробляються основні етапи заняття, на основі

запропонованих методистом практики вправ розробляється власний захід з урахуванням специфіки групи: вік, соціальний стан, розумові здібності тощо. Студенти розподіляють обов'язки, черговість проведення вправ, розглядають можливість непередбачених ситуацій. План заходу розглядається на занятті, відбувається доопрацювання та можлива корекція окремих моментів;

2) проведення заняття на базі соціального майданчика (ТГ). На цьому етапі студенти самі проводили заняття з групою. Основними завданнями занять були не просто навчання дітей (дорослих) якимось новим прийомом, цікаве проведення часу присутніх, але й розвиток відчуття в них впевненості в своїх творчих здібностях, бажання самим навчитися чомусь новому. Студентам необхідно було заручитися підтримкою групи, налагодити контакт з аудиторією, створити доброзичливу атмосферу. Крім того, важливо було показати свою зацікавленість у справі, розкритися, як творча особистість, підбадьорюючи своїм прикладом групу. Враховуючи специфіку та особливості групи, студенти повинні були правильно вибудувати свою лінію поведінки, адекватно реагуючи на незаплановані ситуації, які інколи ставалися на занятті;

3) оцінка отриманих результатів з групою. Після закінчення заняття студенти проводять обговорення заходу разом з групою. Ми з'ясовували думку про заняття, про ведучих, про те, що сподобалося, а що не дуже, студенти озвучували побажання. Крім того, свої спостереження висловлювали представники соціального майданчика, які були присутніми на занятті;

4) оцінка отриманих результатів за підсумками проведення заняття. Після завершення заходу на занятті ми разом зі студентами обговорювали проведену роботу. Студенти ділилися своїми враженнями, визначали недоліки і переваги своєї роботи, оцінювали отриманий досвід, висловлюючи думку про групу та

атмосферу в ній під час заняття. Все це було враховано для того, щоб уникнути помилок при проведенні наступного заходу.

Розглянуті ігрові технології знаходять широке застосування в професійній діяльності фахівця із соціальної роботи, а їх використання фахівцями в своїй професійній діяльності сприятиме підвищенню ефективності виконуваної роботи.

При вивченні дисципліні «Теорія та технології соціальної роботи» майбутні фахівці із соціальної роботи, досліджуючи специфіку спілкування, комунікації в професійній діяльності, вчилися взаємодіяти з різними категоріями клієнтів. Складними були випадки, коли від них вимагалось нестандартне розв'язання складних ситуацій, конфліктів тощо. Особливою популярністю серед студентів користувалася ділова гра «Складний клієнт». «Складний» клієнт – це конфліктний клієнт у конфліктній ситуації. Ми запропонували студентам обговорення роботи зі «складним клієнтом» після того, як вони ознайомляться з книгою Ігоря Зоріна «Як важкого клієнта зробити щасливим. Правила, прийоми і техніки». Автор пропонує технологію самбо – це самооборона. Людина не має переходити у наступ, а має уточнити, уточнити і знову уточнити: «Перепрошую, я правильно розумію, що...», «Ви маєте на увазі, що...». І так до тих пір, «поки «складна» поведінка клієнта не стане абсолютно зрозумілою. Це допоможе розібратися у ситуації.

Ще П. Друкер вважав, що завдяки клієнтам існує бізнес. Не унікальний продукт чи послуга, не кількість вкладених грошей чи найновіше технічне оснащення зробить вашу компанію успішною, а люди. Клієнто-орієнтований підхід є актуальними і в роботі з клієнтами ТГ. Сьогодні клієнто-орієнтований сервіс набуває все більшої популярності, але багато фахівців не знають як почати впроваджувати його і як любити потенційних клієнтів, навіть складних. Ми радили студентам ознайомитися з книгою Дж. Барлоу, К. Мьоллер «Скарга – це подарунок. Як зберегти лояльність клієнтів». Вибір книги ми пояснювали тим, що,

надаючи різноманітні соціальні послуги, фахівець із соціальної роботи працює з різними клієнтами і всі вони вимагають не простого вирішення їхніх проблем, а першокласного сервісу. А зробити це можна, якщо правильно працювати зі скаргами і навчитися їх любити, адже «скарга – це подарунок».

Окремо зупинимося на одній з інноваційних технологій – *ведення випадку*, оскільки ця форма роботи є на сьогоднішній день апробована в міжнародній практиці і визнана економічно виправданою в роботі з різними клієнтами.

Пріоритетними відмітними рисами міждисциплінарного ведення випадку є: 1) пріоритет інтересів і потреб клієнта над інтересами фахівця; 2) активне мотивування клієнта на зміну поведінки і формування запиту на отримання допомоги; 3) комплексний підхід до випадку, коли всі проблеми і потреби клієнта розглядаються, виходячи з його поточного стану і особливостей соціального оточення; 4) координація роботи та співпраця різних органів, установ, організацій та фахівців, тобто міжвідомчий підхід до ведення випадку.

Ведення випадку в соціальній роботі передбачає не якусь конкретну ситуацію, пов'язану з несприятливим збігом обставин, а конкретного клієнта, на якого спрямовані зусилля фахівців із соціальної роботи. В процесі організації соціально-педагогічної роботи клієнт розміщується в центрі уваги представників громади та інших служб, які потенційно можуть допомогти вирішити його проблему. Завдання громади полягає в тому, щоб забезпечити клієнтів тими видами допомоги, які не надаються іншими організаціями і установами, і забезпечити доступ клієнтів до допомоги з інших джерел, не дублюючи її. Для розвитку власного потенціалу клієнта важливо не робити за нього всю роботу, а навчити його користуватися наявною системою. За клієнтом закріплюється постійний фахівець із соціальної роботи – «відповідальний за випадок», який виконує функцію провідника послуг і координатора роботи відомства, служби,

установ, що беруть участь у вирішенні долі конкретної дитини або сім'ї. Обов'язковим є дотримання послідовності етапів роботи – від первинної оцінки до закриття випадку, а також координація роботи всіх служб і наявність єдиних для всіх цілей, завдань і плану заходів.

В рамках цього підходу ми навчали фахівців із соціальної роботи складати план заходів із надання соціально-педагогічної допомоги, використовуючи технології консультування, оформляти документацію, наприклад, індивідуальний план реабілітації клієнта тощо.

Основна мета ведення випадку спрямована на оптимізацію життєдіяльності клієнта шляхом надання йому соціально-педагогічної допомоги найбільш ефективним і адекватним способом. Застосування технології ведення випадку направлено на подолання роз'єднаності в міжвідомчій системі державних структур, соціальних інститутів і громадських організацій та підвищення якості допомоги, що надається клієнтові.

Отже, ми вибирали такі форми і методи, які надавали навчальному процесу діалогічність, творчу спрямованість, емоційну забарвленість, що стимулювало становлення суб'єктності студентів, розвиток їхньої пізнавальної самостійності та толерантності. Введення цих форм, методів і технологій в систему підготовки майбутніх фахівців із соціальної роботи до надання соціальних послуг формувало у студентів інтерес до своєї професійної діяльності, закріплювало теоретичні знання і навички шляхом перенесення їх у практичну сферу, що сприяло не тільки формуванню у майбутніх фахівців професійних знань, умінь і навичок, а й викликало потребу до їх розширення і вдосконалення.

Враховуючи специфіку професійної підготовки фахівців соціальної сфери у ЗВО, було розроблено структурно-функціональну модель системи підготовки майбутніх фахівців із соціальної роботи до надання соціальних послуг, що представлена чотирма взаємопов'язаними блоками: цільовим, що характеризує цілі і завдання професійної підготовки; змістовим, який розкриває її зміст; діяльнісним, який розглядає форми, методи і технології навчання майбутніх фахівців із соціальної роботи та результативним, що визначає результати діяльності та критерії оцінки ефективності педагогічної системи.

Для реалізації процесу підготовки майбутніх фахівців із соціальної роботи до надання соціальних послуг найефективнішими є такі методологічні підходи: системний, який вказує на необхідність розглядати процес професійної підготовки майбутніх фахівців з соціальної роботи до надання соціальних послуг як цілісну систему; компетентнісний, що допомагає оцінити результати професійної підготовки майбутніх фахівців із соціальної роботи в єдності кількох видів компетентностей; професіографічний, що є інструментом розробки професіограми фахівця із соціальної роботи, що забезпечує інтеграцію знань, умінь і навичок, здібностей, рольовий спектр, риси та якості, необхідні для ефективного надання соціальних послуг; діяльнісний підхід, який акцентований на аналізі, плануванні та реалізації процесу професійної підготовки майбутнього фахівця із соціальної роботи до надання соціальних послуг; і гуманістичний, що вимагає врахування унікальності та самоцінності кожного суб'єкта професійної підготовки.

У розробленій моделі системи підготовки майбутніх фахівців із соціальної роботи до надання соціальних послуг досягнення мети можливо за умови реалізації комплексу таких принципів: принцип цілісності і системності; принцип професійної

спрямованості навчання зв'язку теорії з практикою; наступності; науковості; практичної орієнтованості навчання; доступності навчання, самореалізації; органічного зв'язку практико-орієнтованих курсів і практичної діяльності; професійного самовдосконалення студентів; гуманізації.

Аналіз методологічних підходів, змісту професіограми дав змогу виокремити організаційно-педагогічні умови, реалізація яких може позитивно вплинути на процес підготовки майбутніх фахівців із соціальної роботи до надання соціальних послуг: 1) формування мотиваційних установок майбутніх фахівців із соціальної роботи до надання соціальних послуг засобами імітаційного моделювання; 2) залучення студентів до практико-орієнтованого середовища; 3) реалізація рефлексивно-управлінської технології у вигляді активних форм і методів навчання; 4) психолого-педагогічна підтримка майбутніх фахівців із соціальної роботи у процесі професійної підготовки.

Виокремлено дисципліни, що найбільше акцентовані на процес підготовки майбутніх фахівців із соціальної роботи до надання соціальних послуг : «Вступ до спеціальності»; «Правове забезпечення соціальної роботи»; «Соціальна педагогіка»; «Соціальна робота в сфері зайнятості»; «Система соціальних служб». Лекційні та семінарські заняття означених дисциплін були поповнені інформацією, що містила додаткові відомості про послуги, види соціальних послуг, технології роботи з різними групами клієнтів у процесі надання соціальних послуг і сприяла формуванню необхідних знань, умінь і навичок. Основними формами навчання були обрані лекційні (проблемні лекція, лекції вдвох, лекції-прес-конференції, лекції-діалог, лекції-дискусії), практичні з використанням ділових, рольових, імітаційних ігор, тренінгів.

ПІСЛЯМОВА

Сфера розвитку соціальних послуг є одним із показників, що визначають якість життя людей. Розширення видів і якості соціальних послуг населенню стало показником соціально-економічних реформ і розвитку системи соціального обслуговування в країні. Соціальну сферу пов'язують із розвитком соціального захисту населення, появою професії «фахівець із соціальної роботи», початком професійної підготовки таких фахівців і розробкою освітніх програм у закладах вищої освіти.

Представлено класифікацію соціальних послуг за критеріями: суб'єкт – об'єкт соціальних послуг; функції соціальних послуг; форми надання соціальних послуг; інновації; час; форми участі. Найбільш оптимальною і дієвою типологією соціальних послуг вважаємо представлену у ЗУ «Про соціальні послуги»: за спрямованістю; за типами; за місцем надання; залежно від строку надання; за класифікатором соціальні послуги.

Сучасна система професійної підготовки фахівців із соціальної роботи в Україні знаходиться на етапі свого розвитку. Це пов'язано з «легалізацією» соціальної роботи, введенням до кваліфікаційного довідника посад керівників, спеціалістів і службовців професії «соціальний працівник»; розширенням мережі різнопрофільних соціальних закладів та установ соціального обслуговування; формуванням нормативно-законодавчої бази соціальної роботи; розповсюдженням закордонного досвіду соціальної роботи; розробкою моделей підготовки соціальних працівників на різних освітньо-кваліфікаційних рівнях на основі вивчення закордонного досвіду, що адаптований до вітчизняних умов.

Проаналізований зарубіжний досвід надання соціальних послуг засвідчив наявність високоефективної комплексної системи соціального захисту, що передбачає соціальну допомогу,

державні виплати (допомоги), обов'язкове соціальне страхування, накопичувальне пенсійне забезпечення.

Для підвищення якості надання соціальних послуг активно впроваджують стандарти, що сприяють поліпшенню якості життя громадян, які залежать від таких послуг, а також досягнення ефективності та економічної доцільності в наданні послуг. Основними нормативними документами, що регламентують стандарти якості надання соціальних послуг в галузі соціальної сфери, є соціальні послуги, затверджені Міністерством соціальної політики та стандарти їх надання. На жаль, система соціального обслуговування та надання соціальних послуг в Україні ще не відповідає міжнародним нормам і стандартам у сфері соціального захисту населення та не в змозі цілком задовольняти потреби суспільства.

Останнім часом активно поширюються інтегровані соціальні служби – «новий комплекс спеціалізованих соціальних служб, які створюються відповідно до потреб членів громади і реалізують певні напрями соціальної роботи, орієнтовані на надання адресної допомоги сім'ям і дітям у подоланні складних життєвих обставин, на основі інтегрованого підходу». До форматів роботи інтегрованого Центру надання соціальних послуг в територіальних громадах відносять: соціальну профілактику; періодичні послуги; ведення випадку (кейс-менеджмент); соціальну допомогу вдома; адресну натуральну допомогу; правове забезпечення, визначення потреб населення та моніторинг якості наданих послуг.

Фахівець із соціальної роботи працює на різних рівнях у ТГ: індивідуальному, груповому, рівні громади, застосовуючи у своїй роботі різноманітні форми і методи соціальної роботи (ведення випадку, екстреного втручання, групової роботи, організації громади тощо) при плануванні й організації соціальної допомоги тим, хто її потребує. Фахівець із соціальної роботи в ТГ виявляє осіб / сімей, які перебувають у складних життєвих обставинах, і

надає їм допомогу; вживає заходи кризового втручання; проводить оцінку потреб осіб / сімей; надає безпосередньо соціальні послуги (соціальну профілактику, соціальний супровід/ патронаж, представництво інтересів, консультування); здійснює підготовку угоди про соціальний супровід і супроводження прийомних сімей та будинків сімейного типу.

Обґрунтовано професіограму фахівця із соціальної роботи, що надає соціальні послуги в громаді. Складовими професіограми є набір компетентностей, функціонально-рольовий спектр, цінності, обов'язки, комплекс знань, умінь і навичок, професійно значущі й особистісні характеристики.

Розроблено структурно-функціональну модель системи підготовки майбутніх фахівців із соціальної роботи до надання соціальних послуг, що представлена чотирма взаємопов'язаними блоками – цільовим, змістовним, діяльнісним, аналітико-результативним. Досягнення мети можливе через реалізацію комплексу педагогічних умов: 1) формування мотиваційних установок майбутніх фахівців із соціальної роботи до надання соціальних послуг засобами імітаційного моделювання; 2) залучення студентів до практико-орієнтованого середовища; 3) реалізація рефлексивно-управлінської технології у вигляді активних форм і методів навчання; 4) психолого-педагогічна підтримка майбутніх фахівців із соціальної роботи у процесі професійної підготовки.

У процесі підготовки майбутніх фахівців із соціальної роботи до надання соціальних послуг у громаді було використано комплекс методів: теоретичні (індивідуальний виклад матеріалу, дискусія, бесіда, робота в групах); практико-орієнтовані методи (розв'язання професійних завдань); активні (метод тимчасових обмежень, метод нових варіантів, метод абсурду, метод Дельфі, метод «чорної скриньки», метод щоденників, метод синектики, метод альтернатив); педагогічний експеримент; творчі методи («мозкова атака», розробка проблемних, ігрових ситуацій,

підготовка проєктів); методи самостійної роботи студентів (читання, конспектування, робота з інтернет-, аудіо-, відео ресурсами для підготовки різних завдань, проєктів, розв'язання проблемних завдань); контрольні-оціночні методи (опитування, тестування, презентація). Оптимізовано практичну складову підготовки фахівців із соціальної роботи до надання соціальних послуг за допомогою спеціально розроблених практичних завдань.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Акмеологический словарь: А–Я (2004). / под общ. ред. А. А. Деркача. М. : Изд-во РАГС, 160.
2. Акопов, А. С. (2018). Імітаційне моделювання. URL : https://stud.com.ua/145095/informatika/imitatsiyne_modelyuvannya
3. Амосов, Н. М. (1968). Моделирование сложных систем. Киев: Наукова думка, 88.
4. Арістова, Н. О. (2015). Формування мотивації вивчення іноземної мови у студентів вищих навчальних закладів: монографія. К.: ТОВ «ГЛІФМЕДІЯ», 240.
5. Астафьева, Н. Е. (1997). Теоретические основы дидактической системы информатизации педагогической деятельности преподавателей профессиональных учебных заведений: Автореф. дисс. на соискание ученой степени докт. пед. наук: 13.00.08. СПб, 35.
6. Атаманюк, Р. Ф., Атаманюк, Е. А. (2020). Соціальна економіка: навчальний посібник. Львів: Новий Світ-2000, 203.
7. Ашиток, Н. (2015). Професії соціальний педагог і соціальний працівник: спільне і відмінне. *Людинознавчі студії*. Серія «педагогіка», (31), 4–13.
8. Бабаян, Ю. О. (2017). Соціальна психологія. Хрестоматія: навчальний посібник. Миколаїв: Іліон, 286.
9. Балахтар, В. (2013). Соціальний працівник як суб'єкт здійснення державної молодіжної політики. *Проблеми підготовки сучасного вчителя*, (7), 314–318.
10. Безпалько, О. В. (2003). Соціальна педагогіка в схемах і таблицях: навч. посіб. К.: Логос, 134.
11. Безпалько, О. В. (2007). Теорія і практика соціально-педагогічної роботи з дітьми та учнівською молоддю в територіальній громаді: Автореф. дис. на здобуття наукового ступеня д-ра пед. наук: 13.00.05. Луганськ, 45.
12. Безпалько, О. В. (2015). Компетентнісний спектр майбутнього соціального педагога як основа професіоналізму. *Проблеми освіти*, (84), 60–64.
13. Беляева, А. П. (1996). Интегративно-модульная педагогическая система профессионального образования. СПб, 238.
14. Березін, О. В., Безпарточний, М. Г., Нікілева, Л. О. (2013). Механізми формування та методологія розвитку закладів і

підприємств соціального обслуговування : монографія. Полтава : ІнтерГрафіка, 210.

15. Беспалько, В. П. (1989). Слагаемые педагогической технологии. М. : Педагогика, 192.

16. Белєвцова, Я. С. (2011). Механізм підвищення якості соціальних послуг на рівні місцевих органів влади : автореф. дис. на здобуття наукового ступеня канд. наук з держ. упр. : 25.00.02. Харків. регіон. ін-т держ. упр. Нац. акад. держ. упр. при Президентові України. Х., 20.

17. Беляєв, Ю. І., Стеценко, Н. М. (2010). Науково-дослідна діяльність студентів у структурі роботи університету. Ірпінь: ВТФ «Перун», 46.

18. Бичков, С. (2006). Аналіз становлення та розвитку системи соціального захисту в різних країнах світу та можливості адаптації набутого досвіду до умов України. *Вісник НАДУ*, 189–195.

19. Білик, І. О. (2022). Право на державну соціальну допомогу особам, які не мають права на пенсію, та інвалідам. URL : https://minjust.gov.ua/m/str_7149

20. Білоус, О., Самойленко, П. (2021). Освітньо-професійне середовище педагогічної практики як умова набуття професіоналізму майбутніми вчителями природничих дисциплін. *Український педагогічний журнал*, (2), 61–71.

21. Боднарук, І. І. (2013). Зарубіжний і вітчизняний досвід підготовки майбутніх соціальних працівників до професійної діяльності. *Науковий вісник Ужгородського національного університету*. Серія Педагогіка, соціальна робота, (29), 29–33.

22. Бойчик, І. М. (2016). Економіка підприємства: підручник. К. : Кондор-Видавництво, 378.

23. Болотіна, Н. (2000). Право людини на соціальне забезпечення в Україні: проблема термінів і понять. *Право України*, (4), 36.

24. Бондар, В. (2005). Дидактика : підручник для студентів вищих пед. навч. закл. К. : Либідь, 264.

25. Борисова, Ю. В. (2015). Посібник до вивчення дисципліни «Теорія соціальної роботи». Д.: РВВ ДНУ, 24.

26. Булашенко, А. В. (2012). Науково-дослідницька діяльність студентів. Суми : СумДУ, 78–79.

27. Бунас, А. А. (2014). Прогностична компетентність як соціально значуща властивість особистості при прояві схильності до

- ризикованої поведінки. *Вісник Одеського національного університету*. Психологія, Том 19, (2 (32)). URL : <http://psysocwork.onu.edu.ua/index.php/2304-1609/article/view/135082>
28. Бурлака, О. (2020). Зарубіжний досвід соціального захисту дітей-сиріт та дітей, позбавлених батьківського піклування, і можливості його використання в Україні. *Підприємництво, господарство і право*, (1), 59–64.
29. Буяк, Б. (2007). Молодь як особлива соціально-демографічна група в умовах становлення соціально-правової держави та громадянського суспільства. *Наукові записки Інституту політичних і етнонаціональних досліджень ім. І. Ф. Кураса НАН України*, (36), 198–209. URL : http://nbuv.gov.ua/UJRN/Nzipiend_2007_36_22
30. Вакуленко, О. В. (2001). Здоровий спосіб життя як соціально-педагогічна умова становлення особистості у підлітковому віці: Автореф. дис. на здобуття наукового ступеня канд. пед. наук: 13.00.05. Київ, 26.
31. Васянович, Г. (2013). Методологічні контексти педагогічної науки на сучасному етапі її розвитку. *Педагогіка і психологія професійної освіти*, (3), 9–30. URL : http://nbuv.gov.ua/UJRN/Pippo_2013_3_3
32. Велика українська енциклопедія. (2022). URL : https://vue.gov.ua/%D0%93%D0%BE%D0%BB%D0%BE%D0%B2%D0%BD%D0%B0_%D1%81%D1%82%D0%BE%D1%80%D1%96%D0%BD%D0%BA%D0%B0
33. Великий тлумачний словник сучасної української мови (2001) / уклад. і голов. ред. В. Т. Бусел. К. : Ірпінь, Перун, 1440.
34. Венгер, Л. А. (1970). Формирование психических действий и умственное развитие ребёнка. Обучение и развитие младших школьников : материалы межреспубликанского симпозиума / под ред. Г. С. Костюка. Киев : Типолитография КВИРТУ, 182–186.
35. Вознюк, В. В. (2013). Історичні особливості інтеграції соціальних та освітніх послуг у розширених школах Великобританії. *Педагогічні науки: теорія, історія, інноваційні технології* : науковий журнал / Міністерство освіти і науки України, Сумський державний університет імені А. С. Макаренка ; редкол.: А. А. Сбруєва, Дж. Бішоп, О. В. Єременко та ін. Суми : СумДПУ імені А. С. Макаренка, (6 (32)), 11–20.

36. Волкова, Н. П. (2007). Педагогіка : Навчальний посібник. 2-ге видання, перероблене, доповнене. К. : Академвидав, 618.
37. Воскресенский, Н. А. (1945). Законодательные акты Петра 1. Т.1. М., Л.
38. Вульф, Б. З. (1994). Семь парадоксов воспитания. М. : Новая школа, 77.
39. Галагузова, Ю. Н. (2001). Теория и практика системной профессиональной подготовки социальных педагогов : дисс. ... д-ра пед. наук : 13.00.08. М., 373.
40. Галустян, Ю. М., Каравай, А. В., Кочарян, А. Б., Мельник, Т. Д. (2011). Вчимося самостійності: навч.-метод. посіб. / За загал. ред. Т. П. Спіріної. К.: Видавництво ФОП Москаленко О. М., 212.
41. Геєць, В. М. (2009). Суспільство, держава економіка: феноменологія взаємодії та розвитку. К. : НАН України, Інститут економіки та прогнозування, НАН України, 864.
42. Глазунов, С. В. (2015). Нариси з історії соціальної роботи: навч. вид. Д. : РВВ ДНУ, 116.
43. Глушко, О. (2021). Компетентнісний підхід в освіті: європейський досвід. *Науково-педагогічні студії*, (5), 8–21. URL : <https://doi.org/10.32405/2663-5739-2021-5-8-21>
44. Говоруха, В. В., Бульба, В. Г., Горбунова-Рубан, С. О. (2006). Соціальна політика регіону: Монографія Харків, 272.
45. Годлевська, Д. М. (2007). Формування професійної комунікативної компетентності майбутніх соціальних працівників в умовах педагогічного університету: Автореф. дис...на здобуття наукового ступеня канд. пед. наук: 13.00.05; Національний педагогічний університет імені М. П. Драгоманова. К., 24.
46. Головатий, М. Ф. (2006). Соціологія молоді : Курс лекцій. К. : МАУП, 2-ге вид. перероб. і допов. 304.
47. Гордєєва, Т. С. (2017). Сучасний стан і тенденції професійної підготовки майбутніх фахівців у сфері соціального забезпечення в Україні. *Вісник Черкаського національного університету імені Богдана Хмельницького*. Серія: педагогічні науки, (8), 19–25.
48. Горемікіна, Ю. В. (2009). Проблеми розвитку недержавних організацій у сфері надання соціальних послуг. *Демографія та соціальна економіка*, (1), 161–168.
49. Горішна, Н. М. (2009). Професійна компетентність соціального працівника як складова його фахової підготовки. *Науковий вісник*

Ужгородського національного університету. Серія Педагогіка, соціальна робота, (16–17).

50.Городиська, В., Пантюк, М., Міляєва, В. (2014). Педагогіка та психологія вищої школи : тексти лекцій. Дрогобич : Редакційно-видавничий відділ ДДПУ, 307.

51.Греба, Р. (2017). Механізми реформування системи соціальних послуг в Україні : державно-управлінський аспект. *Державне управління та місцеве самоврядування. Механізми державного управління,* (1 (32)). URL : [http://www.dridu.dp.ua/vidavnictvo/2017/2017_01\(32\)/11.pdf](http://www.dridu.dp.ua/vidavnictvo/2017/2017_01(32)/11.pdf)

52.Гринів, О. М. (2014). Особливості реалізації життєвого шляху сучасних чоловіків і жінок у ранній дорослості. *Вісник Прикарпатського університету. Філософські і психологічні науки,* Т. 18, (1), 136–141.

53.Гутиряк, О., Павлішак, О. (2018). Ділова гра як метод активного навчання майбутніх фахівців. *Молодь і ринок,* (11 (166)), 47–51.

54.Данилюк, Т. І. (2014). Сутність поняття «послуга»: теоретичні аспекти. Електронний журнал «Ефективна економіка», (8). URL : <http://www.economy.nauka.com.ua/?op=1&z=3247>

55.Декларація «Про загальні засади державної молодіжної політики в Україні» (2006). URL : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2859-12#Text>

56.Декларація тисячоліття Організації Об'єднаних Націй. (2000). URL : https://www.un.org/ru/documents/decl_conv/declarations/summitdecl.shtml

57.Денисенко, І. Д., Свистун, І. Ю. (2019). Роль громадських організацій у розробці та реалізації соціальної політики в Україні за нових умов розвитку суспільства. *Сучасне суспільство: політичні науки, соціологічні науки, культурологічні науки,* (2 (19)). URL : <http://journals.hnpu.edu.ua/index.php/politology/article/view/3120>

58.Державне управління в Україні: централізація і децентралізація (1997) : монографія / кол. авт. ; відпов. ред. Н. Р. Нижник. К. : Вид-во УАДУ при Президентові України, 16.

59.Диха, М. В. (2020). Соціальна сфера України в контексті забезпечення соціальної безпеки. *Сучасні питання економіки і права. Серія: економічні науки : зб. наук. пр. Київ : КиМУ,* (1 (11)), 119–128.

60. Дичківська, І. М. (2004). Інноваційні педагогічні технології: навч. посіб. К. : Академвидав, 320.
61. Дмитренко, О. (2004). Громадська думка: історія і сучасність. *Політичний менеджмент*, (2), 101–108.
62. Дорошенко, Д. (1991). Нарис історії України : в 2-х т. К.: Глобус, Т.2. 349.
63. Дубасенюк, О. А. (2014). Інновації в сучасній освіті. *Інновації в освіті: інтеграція науки і практики*: збірник науково-методичних праць / за заг. ред. О. А. Дубасенюк. Житомир : Вид-во ЖДУ ім. І. Франка, 12–28.
64. Дубич, К. (2015). Сучасна система надання соціальних послуг України. Електронне наукове фахове видання «Державне управління: удосконалення та розвиток», (3). URL : <http://www.dy.nauka.com.ua/?op=1&z=821>
65. Дубич, К. В. (2015). Механізми державного управління системою надання соціальних послуг : Дисс. д-ра наук з державного управління : 25.00.02; Національна академія державного управління при президентові України. К., 437.
66. Дудко, І. Д., Бондаренко, В. Д., Зайцева, З. І. (2011). Історія українського суспільства : навч. посіб. К.: КНЕУ, 597.
67. Думка, цінності та пріоритети підлітків у сфері тестування на ВІЛ та консультування. (2014). Український інститут соціальних досліджень імені О. Яременка. URL : <https://ukraine.unfpa.org/sites/default/files/pub-pdf/THE%20STATE%20OF%20YOUTH%20IN%20UKRAINE%202019%20%D1%83%D0%BA%D1%80%20%D1%84%D0%B8%D0%BD%D0%B0%D0%BB.pdf>
68. Дяченко-Богун, М. (2014). Активні методи навчання у вищому навчальному закладі. *Витоки педагогічної майстерності*, (14), 74–79.
69. Енциклопедичний словник з державного управління (2010) / уклад. : Ю. П. Сурмін, В. Д. Бакуменко, А. М. Михненко та ін. ; за ред. Ю. В. Ковбасюка, В. П. Трощинського, Ю. П. Сурміна. К. : НАДУ, 820.
70. Енциклопедія для фахівців соціальної сфери (2013) / За заг. ред. проф. І. Д. Зверєвої. 2-ге вид. Київ, Сімферополь : Універсум, 536.
71. Енциклопедія освіти (2021) / За заг. ред. В. Кременя. Київ : Юрінком Інтер, 1144.

- 72.Єжова, О. О. (2014). Сутність організаційно-педагогічних умов педагогічного процесу. *Наукові записки НДУ ім. М.Гоголя. Психолого-педагогічні науки*, (3), 39–43.
- 73.Ємельяненко, Л. М., Федулова, Л. І. (2021). Децентралізація в сфері соціальної політики в регіонах України. *Економіка та держава*, (4). URL : http://www.economy.in.ua/pdf/4_2021/3.pdf
- 74.Єременко, В. Г. (2003). Соціальна економіка: навч. посіб. Видання друге, адаптоване й доповнене. К.: Інформаційно-видавничий центр Держкомстату, 351.
- 75.Єрмоїна, Л. Є. (2017). Практикум з соціальної роботи. Част. І : навч. посіб. для студ. вищ. навч. закладів; за заг.ред. О. В. Федорової. Мелітополь : ФОП Однорог Т.В., 140.
- 76.Заїка, Л. А. (2019). Формування професійної компетентності майбутніх магістрів військового управління із застосуванням технології імітаційного моделювання: Автореферат дис. на здобуття наукового ступеня кандидата педагогічних наук: 13.00.04; Національний університет оборони України імені Івана Черняхівського. Київ, 22.
- 77.Зайченко, І. В. (2016). Педагогіка : Підручник. 3-тє видання, перероблене та доповнене. К. : Видавництво Ліра-К, 608.
- 78.Закон України. (1993). Про сприяння соціальному становленню та розвитку молоді в Україні: Верховна Рада України від 05.02.1993 р. № 2998-12. URL : <http://zakon1.rada.gov.ua/laws/show/2998-12>
- 79.Закон України. (2012). Про громадські об'єднання від 22.06.2012 № 5026-VI : URL : <http://zakon5.rada.gov.ua/laws/show/4572-17>
- 80.Закон України. (2018). Про державні соціальні стандарти та державні соціальні гарантії від 10.06.2018 № 2017-III. Редакція від 01.01.2022. URL : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2017-14/ed20220101#Text>
- 81.Закон України. (2019). Про соціальні послуги: Відомості Верховної Ради, (18), ст. 73. URL: [https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2671\\$19#Text](https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2671$19#Text)
- 82.Закон України. (2020). Про засади державної регуляторної політики від 01.07.2020, підстава – 79-IX. URL : <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/1160-15>

- 83.Здоровенко, Н., Коляденко, Н. (2021). Авторська корекційно-розвиткова програма «умови та технології формування соціальної компетентності підлітків». *Психологічне здоров'я*, 1(4), 76-99. URL : <http://journals.maur.com.ua/index.php/psych-health/article/view/63>
- 84.Зимівець, Н. В. (2008). Соціально-педагогічні технології формування відповідального ставлення до здоров'я в учнівської молоді: Автореф. дис. на здобуття наукового ступеня канд. пед. наук: 13.00.05. Луганськ, 23.
- 85.Зимняя, И. А. (1992). Социальная работа как профессиональная деятельность. *Социальная работа*. М., (2), 8–16.
- 86.Зимняя, И. А. (2003). Ключевые компетенции – новая парадигма результата образования. *Высшее образование сегодня*, (5), 34–42.
- 87.Ильина, Т. А. (1972). Структурно-системный подход к организации обучения. М. : Знание, 72.
- 88.Іванова, Л. О., Семак, Б. Б., Вовчанська, О. М. (2018). Маркетинг послуг : навчальний посібник. Львів : Видавництво Львівського торговельно-економічного університету, 508.
- 89.Ільїн, Є. (2013). Мотивація і мотиви. Навчальна книга – Богдан, 512.
- 90.Ільчук, Л. І. (2015). Світовий досвід моделей соціальної політики та їх можливість використання в Україні.. URL : <http://ipzn.org.ua/svitovuj-dosvid-modelej-sotsialnoyi-polityky-ta-yih-mozhlyvist-vykorystannya-v-ukrayini/>
- 91.Ільчук, Л. І. (2018). Розвиток системи інтегрованих соціальних послуг в умовах децентралізації (на прикладі об'єднаних територіальних громад).. URL : <https://ir.kneu.edu.ua/bitstream/handle/2010/24760/Ichuk.pdf?sequence=1>
- 92.Інновації педагогічної освіти в умовах викликів сьогодення (2019) : монографія / за ред. С. Я. Харченка ; Держ. закл. «Луган. нац. ун-т імені Тараса Шевченка». Старобільськ : Вид-во ДЗ «ЛНУ імені Тараса Шевченка», 345.
- 93.Інтегровані соціальні служби: теорія, практика, інновації (2009): Навч.-метод. комплекс / Автор.-упоряд.: О. В. Безпалько, І. Д. Зверева, З. П. Кияниця, В. О. Кузьмінський та інш. / За заг. ред.: І. Д. Звереві, Ж. В. Петрочко. К.: Фенікс, 528.
- 94.Інформація про визначення потреби населення Волинської області у соціальних послугах. (2020). URL :

<https://voladm.gov.ua/article/informaciya-pro-viznachennya-potrebi-naselennya-volinskoyi-oblasti-u-socialnih-poslugah/>

95. Ісаєвич, С. І. (2019). Професійна підготовка майбутніх психологів до профілактичної роботи з дітьми. *Соціологія та соціальна робота в умовах національних та регіональних викликів: Матеріали доповідей та повідомлень міжнародної науково-практичної конференції*. URL : <https://dspace.uzhnu.edu.ua/jspui/bitstream/lib/27631/1/%D0%9F%D0%A0%D0%9E%D0%A4%D0%95%D0%A1%D0%86%D0%99%D0%9D%D0%90.pdf>

96. Існуючі механізми співпраці органів державної влади з організаціями громадянського суспільства в контексті реалізації Національної стратегії сприяння розвитку громадянського суспільства в Україні 2016–2020. (2016). К. : Ваіте, 280. URL : <https://www.osce.org/files/f/documents/e/d/303331.pdf>

97. Калаур, С. М. (2018). Система професійної підготовки майбутніх фахівців соціальної сфери до розв'язання конфліктів у професійній діяльності. Дис. д-ра пед. наук: 13.00.04. Тернопіль, 676.

98. Калінін, В. О. (2005). Формування професійної компетентності майбутнього вчителя іноземної мови засобами діалогу культур: Автореф. дис.. на здобуття наук. ступеня канд. пед. наук: 13.00.04. Житомир, 20.

99. Кальницька, М. А. (2017). Теоретичні підходи до визначення соціальної сфери та особливості її функціонування в Україні. *Економіка і суспільство*, (10). URL : https://economyandsociety.in.ua/journals/10_ukr/91.pdf

100. Капська, А. Й., Волинська, Л. В., Карпенко, О. Г., Филипчук, В. С. (2003). Комуникативна професійна компетентність як умова взаємодії соціального працівника з клієнтом / За ред. А. Й. Капської. К.: ДЦСМ, 87.

101. Каретна, О. О. (2009). Сучасні підходи до визначення поняття «молодь». *Актуальні проблеми політики*, (37). URL : [http://dspace.onua.edu.ua/bitstream/handle/11300/294/app-37_Karetna_O_O_\(287-291\).pdf?sequence=1](http://dspace.onua.edu.ua/bitstream/handle/11300/294/app-37_Karetna_O_O_(287-291).pdf?sequence=1)

102. Карнаух, А. (2005). Проблеми молодіжної політики в сучасній Україні. *Політичний менеджмент*, (4), 63–69.

103. Каропа, Г. Н. (1994). Системный подход к экологическому образованию и воспитанию (на материале сельских школ). Минск, 211.

104. Карпенко, О. (2007). Професійні функції соціального працівника як складова професійної компетентності. *Психолого-педагогічні проблеми сільської школи*, (20), 27–34. URL : http://nbuv.gov.ua/UJRN/Ppps_2007_20_6
105. Карпенко, О. Г. (2008). Професійна підготовка майбутніх соціальних працівників в умовах університетської освіти: Автореф. дис. на здобуття наукового ступеня д-ра пед. наук: 13.00.04. К., 44.
106. Качан, Н. С. (2010). Взаємозв'язок системи і структури: філософсько-економічний аспект. *Наукові праці КНТУ*. Економічні науки, (17). URL : http://www.kntu.kr.ua/doc/zb_17_ekon/stat_17/12.pdf
107. Кизименко, Л. Д., Бедна, Л. М. (2013). Словник-довідник соціального працівника. URL : <http://ipp.lp.edu.ua/Library/004/004.html>.
108. Клос, Л. Є. (2013). Практична складова професійної підготовки майбутніх соціальних працівників до здоров'я-збережувальної діяльності. *Вісник Львівського державного університету безпеки життєдіяльності*, (8), 222–232.
109. Ковальчук, Л. (2020). Моделювання науково-педагогічних досліджень: Навчальний посібник. Львів: Видавничий центр ЛНУ імені Івана Франка, 520.
110. Ковчина, І. М. (2001). Сучасні технології соціальної роботи за рубежом. Навчально-методичний посібник. К.: Логос, 96.
111. Козак, Т. М. (2011). Організаційно-теоретичні засади моніторингу діяльності вищих навчальних закладів. *Проблеми освіти*, (67), 30–34.
112. Козирев, М. П. (2016). Соціологія: підручник. Львів: Львівський державний університет внутрішніх справ, 656.
113. Козубовська, І. В. (1996). Рання профілактика протиправної поведінки неповнолітніх (психолого-педагогічні аспекти). Ужгород: УДУ, 256.
114. Козубовський, В. В. (2004). Соціальний захист неповнолітніх у Великій Британії (порівняльний аналіз). Ужгород : УжНУ, 129.
115. Кокун, О. М. (2012). Психологія професійного становлення сучасного фахівця: Монографія. К.: ДП «Інформ.-аналіт. агентство», 200.
116. Колодійчук, Ю. В. (2017). Професійна підготовка майбутніх соціальних працівників до роботи з дітьми з обмеженими можливостями здоров'я: Дис....канд. пед. наук : 13.00.04. Одеса, 265.

117. Конституція України від 28 червня 1996 року. (1996). Ст. 46. URL : https://urist-ua.net/закони/конституція_україни/стаття_46/
118. Корженко, В. В., Мельтюхова, Н. М., Одінцева, Г. С., Дзюндзюк, В. Б. (2006). Тенденції та перспективи європейської інтеграції України: державно-управлінські виміри. Харків, 320.
119. Корнещук, В. В., Колодійчук, Ю. В., Боделан, М. В. (2018). Теорія і практика професійної підготовки майбутніх соціальних працівників : монографія / Гол. ред. В. В. Корнещук. Одеса : ФОП Бондаренко М.О., 296.
120. Корнієнко, Л. В. (2011). Якість і доступність послуг – за європейськими стандартами. *Соціальний захист*, (10), 17.
121. Корнят, В. (2018). Неперервність у системі професійної підготовки соціальних педагогів. *Освітологічний дискурс*, (3–4), 22–23.
122. Кравченко, М. (2014). Механізми децентралізації соціальних послуг в Україні. *Науковий вісник «Демократичне врядування»*, (14). URL : file:///C:/Users/Admin/Downloads/DeVr_2014_14_8.pdf
123. Кривобок, Ю. (2012). Соціальні послуги у системі соціального захисту: проблеми та перспективи удосконалення в Україні. *Політичний менеджмент*, (1–2), 97–102.
124. Кубіцький, С. О. (2015). Технології соціально-педагогічної роботи в зарубіжних країнах: Навч. посіб. 3-те вид. доп. і перероб. К.: Міленіум, 300.
125. Кузьмина, Н. В. (1980). Методы системного педагогического исследования. Л. : Изд-во ЛГУ, 172.
126. Кулачок, Л. В. (2006). Надання соціальних послуг в Україні: реалії та перспективи. *Право і Безпека*, (5 (3)), 125–128. URL : http://nbuv.gov.ua/UJRN/Pib_2006_5_3_35
127. Кульчій, І. О., Пісня, О. В. (2013). Аналіз системи соціального обслуговування населення України та перспективи її удосконалення. *Інвестиції: практика та досвід*, (12), 128–130.
128. Купенко, О. В. (2020). Соціальна робота: від теорії до практики : навчальний посібник. Суми : Сумський державний університет, 192.
129. Кустовська, О. В. (2005). Методологія системного підходу та наукових досліджень: Курс лекцій. Тернопіль: Економічна думка, 124.
130. Куценко, В. І. (2008). Соціальна сфера: реальність і контури майбутнього (питання теорії і практики): Монографія. / За наук.

ред. д. е. н., проф., академіка НАН України Б. М. Данилишина / РВПС України НАН України. Ніжин: ТОВ Видавництво «Аспект-Поліграф», 818.

131. Кучер, Г. М. (2019). Соціальна робота з вразливими категоріями населення в умовах територіальної громади : Дисс. канд. пед. наук : 13.00.05; Уманський державний педагогічний університет імені Павла Тичини. Умань, 301.

132. Ларіонова, Н. Б. (2013). Формування професійної готовності майбутніх соціальних педагогів у процесі навчальних практик: Дис. ... канд. пед. наук: 13.00.05; ДЗ «Луганський національний університет імені Тараса Шевченка». Луганськ : Видавництво Державного закладу «Луганський національний університет імені Тараса Шевченка», 305.

133. Левицька, Н. С., Москаленко, В. В. (2011). Особливості соціально-перцептивної компетентності працівників соціальної сфери. *Збірник наукових праць Інституту психології імені Г. С. Костюка НАПНУ*, (XIII, ч. 1), 251–257. URL : http://www.nbu.gov.ua/Portal/soc_gum/Pzpp/2011_13_1/251-257.pdf

134. Лекции по технологии социальной работы (1998) / под ред. Е. И. Холостовой. М. : Социально-технологический институт, Ч. 3. 190.

135. Леонтьев, А. Н. (2004). Деятельность. Сознание. Личность. М. : Смысл; Издательский центр «Академия», 352.

136. Лещук, Г. В. (2009). Система професійної підготовки фахівців соціальної сфери у Франції: автореф. дис. на здобуття наук. ступеня канд. пед. наук : 13.00.04 Тернопільський держ. педагогічний ун-т ім. Володимира Гнатюка. Тернопіль, 20.

137. Лисюк, І. І. (2011). Деякі питання виникнення соціальних норм. *Часопис Київського університету права*. (3). URL : http://kul.kiev.ua/images/chasop/2011_3/65.pdf

138. Ліжевський, А. Л. (2021). Публічне адміністрування у сфері соціального захисту: теорія та практика: Дис. канд. юридичних наук: 12.00.07. Запорізький національний університет, Запоріжжя, 200.

139. Лотар, В. (2006). Європейська соціальна модель і соціальна згуртованість: яку роль відіграє ЄС? Фонд ім. Фрідріха Еберта, Регіональне представництво в Україні та Білорусі. К.: Заповіт, 44.

140. Лук'янова, Н. (2009). Соціальна робота в Україні: концептуальні засади і трансформація в сучасних умовах. *Політичний менеджмент*, (5), 150–156. URL : http://nbuv.gov.ua/UJRN/ПоМе_2009_5_18
141. Лукашевич, М. П., Мигович, І. І. (2003). Теорія і методи соціальної роботи. К.: МАУП, 168.
142. Лукашевич, М. П., Семигіна, Т. В. (2009). Соціальна робота (теорія і практика): Підручник. К. : Каравела, 368.
143. Любецька, М. М. (2018). Аналіз зарубіжного досвіду надання соціальних послуг, здійснення соціального супроводу сімей (осіб), які перебувають у складних життєвих обставинах. *Інвестиції: практика та досвід*, (19). URL : http://www.investplan.com.ua/pdf/19_2018/24.pdf
144. Максименко, С. Д., Максименко, К. С., Папуча, М. В. (2007). Психологія особистості: Підручник. К.: ТОВ КММ, 296.
145. Мальований, М. І. (2016). Фінансові аспекти функціонування системи соціального захисту населення в Україні: монографія. Умань: СПД Сочінський, 496.
146. Матвієнко, А. С. (2010). Політико-правові засади децентралізації влади в контексті адміністративної реформи в Україні : Автореф. дис. на здобуття наук. ступеня канд. політ. наук : 23.00.02 ; Ін-т держави і права ім. В. М. Корецького НАН України. К., 22.
147. Мачуліна, І. І. (2013). Конспект лекцій з дисципліни «соціологія молоді» для студентів спеціальності 6.030101 «Соціологія». Дніпродзержинськ, 92.
148. Мельничук, І. М. (2011). Теорія і методика професійної підготовки майбутніх соціальних працівників засобами інтерактивних технологій у вищих навчальних закладах: Дис... д-ра пед. наук: 13.00.04; Тернопільський держ. педагогічний ун-т ім. В. Гнатюка. Тернопіль, 585.
149. Мешко, Г. М. (2010). Вступ до педагогічної професії: Навчальний посібник. Альма-матер, 200.
150. Мещан, І. В. (2014). Територіальна громада як суб'єкт соціального партнерства в управлінні закладами соціального обслуговування. *Вісник НТУУ «КПІ»*. Політологія. Соціологія. Право, (2 (22)), 106–110.

151. Микитенко, Н. О. (2006). Професійна підготовка соціальних працівників в університетах Канади : Автореф. дис. на здобуття наукового ступеня канд. пед. наук: 13.00.04; Тернопільський нац. пед. ун-т ім. В.Гнатюка. Тернопіль, 20.
152. Михайлюк, Л. М. (2007). Розвиток особистості в гуманістичній психології А. Маслоу та К. Роджерса. *Вісник НТУУ «КПІ»*. Філософія. Психологія. Педагогіка : збірник наукових праць, (2(20), ч. 1, 89–92.
153. Мілютіна, К. Л. (2004). Теорія та практика психологічного тренінгу : Навч. посіб. К. : МАУП, 192.
154. Міхєєва, О. Ю. (2012). Соціально-педагогічні умови підготовки соціальних педагогів до роботи із прийомними сім'ями : Автореф. дис.. на здобуття наукового ступеня канд. пед. наук : 13.00.05. Київ, 20.
155. Модернізація змісту професійної освіти і навчання: теорія і практика (2015): монографія / авт. кол. М. А. Вайнтрауб, А. М. Романова, І. А. Мося, Я. Ю. Білоконь та ін., за наук. ред. М. А. Вайнтрауб. К. : ТОВ «НВП Поліграфсервіс», 328.
156. Молодіжна політика в умовах децентралізації (2019). Методичні рекомендації для спеціалістів, які реалізують державну політику в молодіжній сфері / за ред. І. В. Пешої. 2-е вид. Київ: ДУ «Державний інститут сімейної та молодіжної політики», 40.
157. Молодь України в алгоритмі суспільного життя. (2022). URL : <http://www.ipro.org.ua>
158. Моніторинг та оцінювання якості освіти (2021) : навчально-методичний посібник до курсу / авт.-упоряд. І. В. Єгорова. Івано-Франківськ, 141.
159. Мораль і моральність як регулятор поведінки людини. (2020). URL : http://www.fssu.gov.ua/fse/control/pol/uk/publish/printable_article/103590;jsessionid=BAF96A58D1CABADB7196AF6A7927D2CF
160. Морська, Л. І. (2008). Теоретико-методичні основи підготовки майбутніх учителів іноземних мов до використання інформаційних технологій у професійній діяльності : Дис. ... д-ра пед. наук : 13.00.04 ; 13.00.02. Тернопіль, 522.
161. Мотречко, В. В. (2014). Молодь як суб'єкт державотворчих процесів: теоретичні засади. *Актуальні проблеми державного управління*, 2 (46). URL : http://library.nlu.edu.ua/POLN_TEXT/NADU/APDU/APDU-46-2014.pdf#page=309

162. Мурашкевич, О. А. (2013). Технології соціальної роботи в зарубіжних країнах. навч.-метод. посіб.; Держ. закл. «Луган. нац. ун-т імені Тараса Шевченка». Луганськ : Вид-во ДЗ «ЛНУ імені Тараса Шевченка», 202.
163. Мушкевич, М., Чагарна, С. (2017). Основи психотерапії: навчальний посібник. Луцьк : Вежа-Друк, 420.
164. Наказ, М.Е.Т.С.Г. (2020). Міністерства розвитку економіки, торгівлі та сільського господарства України Професійний стандарт «Фахівець із соціальної роботи» від 20.06.2020 р. № 1179. URL : http://search.ligazakon.ua/l_doc2.nsf/link1/ME200566.html
165. Наказ, М.Е.Т.С.Г. (2020). Про затвердження професійного стандарту «Фахівець із соціальної допомоги вдома» від 20 червня 2020 року № 1180. URL : <https://ips.ligazakon.net/document/ME200567>
166. Наказ, М.М.С. (2005). Про затвердження Етичного кодексу спеціалістів із соціальної роботи України від 09.09.2005. № 1965. URL : <https://zakon.rada.gov.ua/rada/show/v1965643-05#Text>
167. Наказ, М.О.Н. (2019). Стандарт вищої освіти: другий (магістерський) рівень вищої освіти, ступінь вищої освіти Магістр, галузь знань 23 Соціальна робота, спеціальність 231 Соціальна робота від 24.04.2019 р. № 556. URL : <https://mon.gov.ua/storage/app/media/vishcha-osvita/zatverdzeni%20standarty/2019/05/06/231-sotsialna-robota-magistr.pdf>
168. Наказ, М.О.Н. (2019). Стандарт вищої освіти: перший (бакалаврський) рівень вищої освіти, ступінь вищої освіти Бакалавр, галузь знань 23 Соціальна робота, спеціальність 231 Соціальна робота від 24.04.2019 р. № 557. URL: <https://mon.gov.ua/storage/app/media/vishchaosvita/zatverdzeni%20standarty/2019/04/25/231-sotsialna-robota-bakalavr.pdf>.
169. Наказ, М.П.С.П. (2006). Про затвердження нової редакції кваліфікаційної характеристики посади «соціальний працівник» від 24.07.2006. № 274. URL : <https://zakon.rada.gov.ua/rada/show/v0274203-06#Text>
170. Наказ, М.С.П. (2012). Про затвердження Переліку соціальних послуг, що надаються особам, які перебувають у складних життєвих обставинах і не можуть самотійно їх подолати від 03.09.2012. № 537. URL : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z1614-12#Text>

171. Наказ, М.С.П. (2016). Про затвердження Методичних рекомендацій щодо виконання власних (самоврядних) повноважень об'єднаної територіальної громади у сфері соціального захисту населення від 19.01.2016. № 26. URL : <https://ips.ligazakon.net/document/FN017508>
172. Наказ, М.С.П. (2017). Про затвердження Випуску 80 «Соціальні послуги» Довідника кваліфікаційних характеристик професій працівників від 29.03.2017 № 518. URL : <https://ips.ligazakon.net/document/FN034167>
173. Наказ, М.С.П. (2020). Методичні рекомендації щодо організації та забезпечення діяльності територіальної громади у сферах соціального захисту населення та захисту прав дітей: URL : <https://www.msp.gov.ua/documents/5908.html>
174. Наказ, М.С.П. (2021). Про затвердження примірної форми договору про надання соціальних послуг шляхом соціального замовлення та компенсації надавачам вартості соціальних послуг від 24.03.2021 № 146. URL : <https://www.msp.gov.ua/documents/5975.html>
175. Наказ, М.С.П.У. (2012). Про затвердження Методичних рекомендацій щодо надання громадянам соціальної підтримки за принципом «єдиного вікна» та виїзної роботи «мобільного соціального офісу від 14.03.2012 р. № 137. URL : <https://ips.ligazakon.net/document/FIN73306>
176. Національна стратегія сприяння розвитку громадянського суспільства в Україні на 2016–2020 роки. URL : <https://www.kmu.gov.ua/gromadskosti/gromadyanske-suspilstvo-i-vlada/spriyannya-rozvitku-gromadyanskogo-suspilstva/nacionalna-strategiya-spriyannya-rozvitku-gromadyanskogo-suspilstva-v-ukrayini-na-2016-2020-roki>
177. Нечосіна, О. (2019). Функціонування системи соціальних послуг в Україні: короткий опис. Київ, 16.
178. Овчарук, О. (2003). Компетентності як ключ до оновлення змісту освіти. Стратегія реформування освіти в Україні: Рекомендації з освітньої політики. К.: «К.І.С.», 13–42.
179. Овчарук, С. С. (2013). Щодо правового регулювання інституту адміністративних процедур у Франції. Міжнародні читання з міжнародного права пам'яті професора П. Є. Казанського : матеріали четвертої міжнар. наук. конф. (м. Одеса, 8–

9 лист. 2013 р.) / відп. за випуск к.ю.н., доц. М. І. Пашковський; Національний університет «Одеська юридична академія». Одеса : Фенікс, 484–487.

180. Оксамитна, С., Виноградов, О., Малиш, Л., Марценюк, Т. (2010). Молодь України: від освіти до праці : монографія. Київ, 204.

181. Ортинський, В. Л. (2009). Педагогіка вищої школи : навч. посіб. для студ. вищ. навч. закл. К. : Центр учбової літератури, 472.

182. Осадченко, Т. (2017). Конструювання практико-орієнтованого здоров'язбережувального середовища вищого навчального закладу. *Проблеми підготовки сучасного вчителя*, (6), 299–305.

183. Осадчук, С. В. (2008). Бюджетна децентралізація : стан і перспективи. *Теорія та практика державного управління*, (3 (22)), 274–281.

184. Осетрова, О. О. (2011/2012). Історичний досвід соціальної роботи в українських братствах-громадах (XVI – XVII ст.). *Materiály VIII Mezinárodní vědecko–praktická conference «Věda a vznik – 2011/2012»*. Díl 23. Filosofie. Praha: Publishig House «Education and Science» s.r.o., 34–39.

185. Павелків, Р. (2011). Вікова психологія. К.: Кондор, 468.

186. Павленко, В. В. (2014). Методи проблемного навчання. Нові технології навчання: наук.-пед. зб. // Інститут інноваційних технологій і змісту освіти Міністерства освіти і науки, Академія міжнародного співробітництва з креативної педагогіки. Київ, (81(84)), 75-79.

187. Павлюк, Т. І. (2018). Ринок праці: теорія, методологія, практика: монографія. Вінниця: Видавничо-редакційний відділ ВТЕІ КНТЕУ, 212.

188. Павлюк, Т. І. (2020). Стан та проблеми працевлаштування молоді в Україні. *Електронне наукове фахове видання «Ефективна економіка»*. URL:

http://www.economy.nayka.com.ua/pdf/12_2020/99.pdf

189. Панченко, М. (2009). Соціальна сфера і соціальна політика та їх співвідношення в аспекті державного управління соціальною сферою. Актуальні проблеми державного управління : зб. наук. праць. Одеса: ОРІДУ НАДУ, (1(37)), 181. URL: http://archive.nbu.gov.ua/portal/Soc_Gum/Arpu_o/2009_1/R_5/Panchenko.pdf

190. Пасічник, Н. (2013). Моніторинг якості освіти як комплексне оцінювання освітнього процесу. URL : https://www.cuspu.edu.ua/download/conf2013/section1/article_pasechnick.pdf
191. Патинок, О. П. (2008). Становлення відповідальності як професійно значущої якості соціального працівника : Дис... канд. наук: 19.00.07. Національний педагогічний університет імені М. П. Драгоманова, Київ,
192. Педагогіка. (2014). Практичний курс: підручник за кредитно-модульною технологією навчання для бакалаврів / Т. Ф. Бельчева, С. С. Ізбаш, П. В. Бельчев. Мелітополь: Видавництво Мелітопольського державного педагогічного університету імені Богдана Хмельницького, 304.
193. Педагогічний словник (2000). / Редкол. : М. Д. Ярмаченко, І. А. Зязюн, В. М. Мадзігон, Н. Г. Ничкало, О. Я. Савченко, О. В. Сухомлинська та ін. : За ред. М. Д. Ярмаченка. К. : Педагогічна думка, 516.
194. Перепелюк, Т. Д., Ільченко, І. С. (2014). Організація і методика соціально-психологічних тренінгів: навчальний підручник. Умань: видавничо-поліграфічний центр «Візаві», 255.
195. Першко, Г. О. (2011). Підготовка соціального педагога до інтеграції дітей з особливостями психофізичного розвитку у середовище загальноосвітнього навчального закладу : Автореф. дис. на здобуття наукового ступеня канд. пед. наук : 13.00.05. Київ, 20.
196. Пігуль, Н. Г. (2013). Теоретичні аспекти формування соціальної сфери в сучасних економічних умовах. Електронний журнал «Ефективна економіка», (11). URL : <http://www.economy.nayka.com.ua/?op=1&z=2506>
197. Підлісний, М. М. (2019). Соціологія молоді: навчально-методичний посібник для курсантів денної форми навчання. Дніпро : Дніпропетровський державний університет внутрішніх справ, 91.
198. Плахотнік, О. В. (2015). Модернізація освітнього процесу у вищій школі на засадах компетентнісного підходу. *Ukrainian Journal of Educational Studies and Information Technology*, (2(2), 69–82.
199. Повідайчик, О. С. (2019). Теорія і практика професійної підготовки майбутніх соціальних працівників до науково-

дослідницької діяльності: Дис. д-ра пед. наук : 13.00.04. Ужгород, Тернопіль, 570.

200. Податковий кодекс України (2021). URL : <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/2755-17>

201. Подобєд, Н. В. (2010). Проблеми зайнятості молоді на ринку праці України. *Державне управління: удосконалення та розвиток*, (12). URL : <http://www.dy.nauka.com.ua/?op=1&z=227>

202. Поліщук, В. А., Янкович, О. І. (2009). Історія соціальної педагогіки та соціальної роботи. Курс лекцій. ТДПУ, Тернопіль, 256.

203. Поліщук, В. А. (2006). Теорія і методика професійної підготовки соціальних педагогів в умовах неперервної освіти : монографія / за ред. Ничкало Н. Г. Тернопіль: ТНПУ, 424.

204. Поліщук, В. А. (2006). Теорія і методика професійної підготовки соціальних педагогів в умовах неперервної освіти: Дис. ... д-ра пед. наук : 13.00.04; Тернопільський держ. педагогічний ун-т ім. Володимира Гнатюка. Тернопіль, 424.

205. Поліщук, Ю. (2018). Соціокультурні трансформації в сучасній Україні як об'єкт дослідження вітчизняних науковців. *ІПіЕНД ім. І. Ф. Кураса НАН України*, (2 (82)). URL : https://ipien.gov.ua/wp-content/uploads/2018/07/polishchuk_sotsiokulturni.pdf

206. Полторак, Л. Ю. (2014). Сучасні методологічні підходи до професійної підготовки майбутніх соціальних працівників до використання методів арт-терапії. *Актуальні проблеми державного управління, педагогіки та психології*, (2), 51–53. URL : http://nbuv.gov.ua/UJRN/apdyptp_2014_2_19

207. Пономаренко, О. В. (2020). Поняття «організаційно-педагогічні умови в контексті дослідження професійної освіти майбутніх магістрів психології. *Педагогіка формування творчої особистості у вищій і загальноосвітній школах*, (70), Т. 3, 197–200.

208. Попова, С. М., Попова, Л. М. (2014). Особливості надання соціальних послуг в Україні. *Європейські перспективи. Адміністративне право*, (10), 29–36.

209. Постанова К.М.У. (2020). Про затвердження Порядку установлення диференційованої плати за надання соціальних послуг від 01.06.2020 р. № 429. URL : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/429-2020-%D0%BF#n7>

210. Постанова, К.М.У. (2004). Про затвердження Критеріїв оцінки конкурсних пропозицій про залучення бюджетних коштів для

- надання соціальних послуг від 29.04.2004 р. № 559. URL : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z1099-04#Text>
211. Постанова, К.М.У. (2004). Про затвердження Правил організації та проведення конкурсу на залучення бюджетних коштів для надання соціальних послуг від 29 квітня 2004 р. № 559. URL : <https://ips.ligazakon.net/document/view/kr040559?an=8>
212. Постанова, К.М.У. (2012). Про затвердження критеріїв діяльності суб'єктів, що надають соціальні послуги від 14.11.2012 р. № 1039. URL: <http://zakon5.rada.gov.ua/laws/show/1039-2012-%D0%BF>
213. Постанова, К.М.У. (2012). Про затвердження Порядку надання соціальних послуг із встановленням диференційованої плати та внесення змін до переліку соціальних послуг, умов та порядку їх надання структурними підрозділами територіального центру соціального обслуговування (надання соціальних послуг) від 01.06.2020 № 429. URL : <http://zakon0.rada.gov.ua/laws/show/1184-2012-%D0%BF>
214. Постанова, К.М.У. (2020). Порядок надання соціальних послуг шляхом соціального замовлення та компенсації надавачам вартості соціальних послуг : URL : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/450-2020-%D0%BF#Text>
215. Постанова, К.М.У. (2020). Порядок регулювання тарифів на соціальні послуги: URL : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/428-2020-%D0%BF#n9>
216. Постанова, К.М.У. (2020). Про затвердження Державної стратегії регіонального розвитку на 2021–2027 роки від 05.08.2020 р. № 695. URL: [https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/695\\$2020%D0%BF#Tex](https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/695$2020%D0%BF#Tex)
217. Потіщук, О. О., Руденко, Т. П. (2019). Соціальна робота як невід'ємна складова сучасного суспільства. *Соціальна робота в Україні: теорія і практика* : науково-методичний журнал. Київ : Національний педагогічний університет імені М. П. Драгоманова, (3–4), 112–121.
218. Прилипко, С. М. (2007). Предмет права соціального забезпечення: Дис....докт. юрид. наук: 12.00.05. Національна академія України ім. Ярослава Мудрого. Х., 382.
219. Примуш, М. В. (2004). Загальна соціологія: навч. посібник. К. : Професіонал, 590.

220. Пришляк, О. Ю. (2008). Професійна підготовка соціальних педагогів у вищих навчальних закладах Німеччини : Дис... канд. наук: 13.00.04. Тернопільський національний педагогічний університет імені Володимира Гнатюка, Тернопіль.
221. Проєкт указу Президента України (2021). Про Національну стратегію сприяння розвитку громадянського суспільства в Україні на 2021–2026 роки. URL : https://docs.google.com/document/d/1N9y3XeZ_W5eFE3aKNTm5KH7S2FEmqd8h/edit#
222. Професіографічний підхід у системі вищої освіти (2019): монографія / колектив авторів, за ред. О. А. Дубасенюк. Житомир : Вид-во О. О. Євенок, 328.
223. Психология (1990) / под общей ред. А. В. Петровского, М. Г. Ярошевского. М., 60.
224. Психологічний словник (2007) / авт.-уклад. В. В. Синявський, О. П. Сергеєнкова ; ред. Н. А. Побірченко. К. : Науковий світ, 274.
225. Психологія соціальної роботи (2010) : підручник / за ред. Ю. М. Швалба. К. : ВПЦ Київський університет, 272.
226. Регуш, Л. А. (1997). Психология прогнозирования: способность, ее развитие и диагностика. Киев, 88.
227. Реєстр надавачів соціальних послуг. (2021). URL : <https://www.msp.gov.ua/content/reestr-nadavachiv-socialnih-poslug.html>
228. Реут, А. Г. (2008). Система соціальних послуг для вразливих верств населення: новітні тенденції та інновації. *Дослідження молодих науковців*. URL : <https://dse.org.ua/arhcrive/9/16.pdf>
229. Реформа децентралізації. (2020). *Урядовий портал*. URL : <https://www.kmu.gov.ua/diyalnist/reformi/efektivne-vryaduvannya/reforma-decentralizaciyi>
230. Ризванюк, О. (2014). Наступність у навчанні. *Вісник Львівського університету*. Серія мист-во, (14), 286–295.
231. Рідкодубська, Г. А. (2019). Теорія і практика підготовки до професійної мобільності майбутніх працівників соціальної сфери: Автореф. дис.. на здобуття наукового ступеня доктора пед. наук : 13.00.04. Хмельницький, 43.
232. Роєнко, С. О. (2014). Особистісні та професійні характеристики соціального працівника. *Актуальні проблеми підготовки фахівців соціальної сфери* (Умань, 2014 р.) / ред. кол. : Побірченко Н. С. (гол. ред.) та інші. Умань : ПП Жовтий, 85–90.

233. Розпорядження, К.М.У. (2012). Стратегія реформування системи надання соціальних послуг від 08.08.2012 р. *Урядовий кур'єр*. 2012. 17 серпня.
234. Розпорядження, К.М.У. (2015). План заходів з реалізації Національної стратегії у сфері прав людини на період до 2020 року : URL : <http://www.president.gov.ua/documents/5012015-19364>
235. Романовська, Л. І. (2013). Підготовка майбутніх соціальних педагогів до професійної діяльності та позитивні тенденції такого процесу в Україні. *Збірник наукових праць Хмельницького інституту соціальних технологій Університету «Україна»*, (2 (8), 224–227.
236. Романовська, Л. І. (2013). Система підготовки фахівців з соціальної роботи за кордоном на прикладі розвинених країн. *Вісник Національної академії Державної прикордонної служби України*. Педагогічні науки, (3).
237. Рябова, Ю. М. (2016). Підготовка майбутніх соціальних працівників до професійної діяльності в багатонаціональному середовищі: Дис. канд. пед. наук: 13.00.04; Чорноморський державний університет імені Петра Могили. Миколаїв, 238.
238. Сабат, Н. (2019). Духовно-моральні цінності у професійному становленні особистості майбутнього соціального працівника. *Освітні обрії*, (1 (48), 61–65.
239. Савельчук, І. Б. (2016). Підготовка соціальних працівників за сучасних умов: інноваційні тенденції. *Педагогічні науки*, (1 (83), 120–124.
240. Савицький, В. І. (2007). Генеза благодійності в Україні (Методологія історії соціальної роботи в Україні): навч. посіб. для вузів. К.: НТУУ «КПІ», 136.
241. Савіцька, В. В. (2015). Підготовка майбутніх соціальних працівників до професійної діяльності на засадах праксеологічного підходу: Дис. канд. пед. наук: 13.00.04, Нац. ун-т вод. госп-ва та природокористування. Рівне, 200.
242. Савчин, М. В., Василенко, Л. П. (2005). Вікова психологія: Навчальний посібник. К. : Академвидав, 306.
243. Саєнко, М. С. (2019). Моделювання як метод наукового пізнання, типи моделей. *Наука, освіта, суспільство: інструменти і механізми сучасного інноваційного розвитку* : матеріали V Міжнар. наук.-практ. конф., 29–30 березня 2019 р. Київ, 129–131.

244. Социальное воспитание: опыт, проблемы (1995) / Ред. кал. Бутрым Г. А., Барьюк Л. С. Минск, 236.
245. Семеренська, О. В. (2015). Основні функції фахівців із соціальної роботи в Україні та Великій Британії. *Педагогіка та психологія*, (47), 259–267.
246. Семигіна, Т. (2020). Сучасна соціальна робота. Київ: Академія праці, соціальних відносин і туризму, 275.
247. Сидоров, В. (2000). Ролі та функції соціальних працівників. URL : http://ekmair.ukma.edu.ua/bitstream/handle/123456789/5162/sydorov_rol_i_ta_funktsii_sotsialnykh_pratsivnykiv.pdf
248. Сидорук, І. І. (2021). Теорія і методика формування соціальної компетентності майбутніх соціальних працівників у процесі фахової підготовки : Дис. д-ра пед. наук : 13.00.05; Волинський національний університет імені Лесі Українки. Луцьк, Тернопіль, 699.
249. Сидорчук, А. (2014). Проблеми класифікації соціальних виплат і послуг.. URL : <http://dspace.wunu.edu.ua/bitstream/316497/12408/1/%D0%A1%D0%B8%D0%B4%D0%BE%D1%80%D1%87%D1%83%D0%BA%20%D0%92%D1%96%D1%81%D0%BD%D0%B8%D0%BA%20%D0%A2%D0%90%D0%9D%D0%93%202014.PDF>
250. Синявський, В. В. (2013). Професіограми і психограми професій педагогічного спрямування: Метод. посібник. К., 97.
251. Сідун, Л. Ю. (2011). Компетентнісний підхід як чинник якісної вищої освіти. *Науковий вісник Ужгородського національного університету*. Серія «Педагогіка, соціальна робота», (20), 133–136.
252. Скворчевська, Є. Л. (2011). Особливості визначення поняття «мотивації» та «установки» у вітчизняній психології. Серія Психологія, (981), С. 199–203.
253. Скочко, М. О. (2021). Організаційно-змістові засади надання соціальних послуг у сільській місцевості : Дис. канд. пед. наук : 231. Умань, 223.
254. Скуратівський, В. А., Палій, О. М., Лібанова, Е. М. (2003). Соціальна політика: посібник. 2-ге вид., доп. та перероб. Київ, 365.
255. Слостенин, В. А. (1993). Социальный педагог и социальный работник: личность и профессия. *Теория и практика социальной работы: отечественный и зарубежный опыт*. Москва-Тула: СОЮЗ-Просвещение, 265–275.

256. Слостенин, В. А., Исаев, И. Ф., Мищенко, А. И., Шиянов, Е. Н. (2002). Педагогика : учебное пособие для студ. высш. пед. учеб. заведений / под ред. В. А. Слостенина. М. : Академия, 576.
257. Словник із соціальної роботи. (2022). URL : <https://slovnyk.me/dict/socialwork?letter=%D0%BE>
258. Слостанська, Г., Поліщук, В. (2019). Соціальна робота в громаді за кордоном: історія та сучасні тенденції розвитку. *Social Work and Education*, (6(4), 390–407.
259. Слостанська, Г. І. (2016). Забезпечення доступу до соціальних послуг в умовах об'єднаних територіальних громад. *Social Work And Education*, 3(2). 92–102.
260. Слостанська, Г. І., Горішна, Н. М. (2016). Діяльність фахівця із соціальної роботи з надання соціальних послуг населенню у територіальній громаді. *Збірник наукових праць Хмельницького інституту соціальних технологій Університету «Україна»*, (12), 113–118.
261. Слостанська, Г. І. (2017). Ролі фахівця із соціальної роботи в територіальній громаді. *Науковий вісник Ужгородського університету*. Серія : педагогіка. Соціальна робота, (1 (40), 265–268.
262. Слостанська, Г. І. (2017). Чи здатні діючі державні соціальні агенції ефективно надавати соціальні послуги населенню на рівні ОТГ: вибіркове дослідження. *Social Work and Education*, (4(2). URL : <http://journals.uran.ua/swe/article/view/118975>
263. Слостанська, Г. І. (2018). Соціальна робота в територіальній громаді: теорії, моделі та методи: монографія / за наук.ред.д-ра пед. наук, проф. В. А. Поліщук. Тернопіль: ТНПУ імені В. Гнатюка, 382.
264. Слостанська, Г. І. (2019). Теорія і практика професійної підготовки майбутніх соціальних працівників до роботи у територіальних громадах: Дис. д-ра пед. наук: 13.00.05 (231). Тернопіль, 687.
265. Собчак, Н. М. (2004). Зміст професійної підготовки соціальних працівників у системі неперервної освіти США: Автореф. дис. на здобуття наукового ступеня канд. пед. наук: 13.00.04; Тернопільський державний педагогічний університет імені Володимира Гнатюка. Тернопіль, 24.

266. Сорока, О. В. (2016). Теоретичні і методичні засади підготовки майбутніх учителів початкової школи до використання арт-терапевтичних технологій: Дис. ... д-ра пед. наук : 13.00.04. Тернопіль, 534.
267. Сорока, О. В. (2017). Формування управлінської компетентності майбутніх фахівців соціальної сфери засобами тренінгу. *Науковий вісник Ізмаїльського державного гуманітарного університету : збірник наукових праць*. Серія Педагогічні науки. Ізмаїл : РВВ ІДГУ, (36), 241–246.
268. Соціальна економіка (2005): навч. посіб. / Кол. авт. О. О. Беляєв, М. І. Диба, В. І. Кириленко та ін. К. : КНЕУ, 196.
269. Соціальна педагогіка (2013): навчальний посібник / Р. В. Чубук. Миколаїв : Вид-во ЧДУ ім. Петра Могили, 348.
270. Соціальна педагогіка: теорія і технології (2006): Підручник / За ред. І. Д. Зверєвої. К.: Центр навчальної літератури, 316.
271. Соціальна політика: вступ (2007) / гол. ред. К.Блейкмор. підручник Нью-Йорк, 330.
272. Соціальна психологія: хрестоматія (2018) : навч. посіб. / уклад.: С. О. Ставицька та ін. ; під ред. С. О. Ставицької, Д. Д. Отич ; Нац. пед. ун-т ім. М. П. Драгоманова. Київ : Нац. пед. ун-т ім. М. П. Драгоманова, 341.
273. Соціальна робота (2004): В 3 ч. К : Вид. дім «Києво-Могилянська академія», 2004. Ч. 2: Теорії та методи соціальної роботи / За ред. Т. В. Семигіної, І. М. Григи, 224.
274. Соціальна робота (2020): Навчальний енциклопедичний словник-довідник] / За науковою ред. д.с.н., проф. В. М. Пічі. Вид. 4-те, виправлене, перероблене та доповнене. Львів: «Новий Світ – 2000», 61.
275. Соціальна робота (теорія та практика) (2011): підруч. для студ. вищ. навч. закл. / М. П. Лукашевич, Т. В. Семигіна. К. : Каравела, 367.
276. Соціальна робота в Україні : перші кроки (2000) / Під редакцією В. Полтавця. К. : Видавничий дім «KM Academia», 236.
277. Соціальна робота з людьми, які живуть із ВІЛ/ СНІДом (2006): Метод. посібник для проведення курсів підвищення кваліфікації / Ред. Семигіна Т. В. Київ: Вид. дім «Києво-Могилянська академія», 28.

278. Соціальна філософія (1997): Короткий енциклопедичний словник / В. П. Андрущенко та ін. ; загал. ред. В. П. Андрущенко, М. І. Горлач ; Українська академія політичних наук. К. : Рубікон ; Х., 400.
279. Соціальне управління (2012): підруч. / Б. А. Гаєвський, О. Б. Гаєвська. К. : КНЕУ, 250.
280. Соціальні послуги в громаді: новели законодавства. (2019). URL : <http://ipzn.org.ua/wp-content/uploads/2019/07/Sotsialni-poslugy-v-gromad.pdf>
281. Соціальні послуги в Україні (2007): сьогодні та перспективи / Т. В. Семигіна, К. С. Міщенко, Т. Г. Кіча та ін. К. : Вид-во ВК «Зірка», Проект Тасіс «Посилення регіональних соціальних служб», 52.
282. Соціальні послуги: що це та як їх отримати? (2021). *Unicef* : для кожної дитини. URL : <https://www.unicef.org/ukraine/%D1%96stories/social-services>
283. Спеціальність соціальна робота – вузи України – довідник ВНЗ. (2021). URL: <https://osvita.ua/vnz/guide/search-17-0-0-185-50.html>
284. Справочное пособие по социальной работе (1997) / Под ред. А. М. Панова, Е. П. Холостовой. М., 18.
285. Ставкова, С. Г. (2018). Неперервна професійна підготовка соціальних працівників до супервізійної діяльності в Канаді : Дис. канд. пед. наук : 13.00.04. Львів, 374.
286. Становище молоді в Україні. (2019). *Аналітичний звіт, складений Робочою групою ООН у справах молоді*. Київ, 80. URL : <http://www.un.org.ua/images/documents/4790/THE%20STATE%20OF%20YOUTH%20IN%20UKRAINE%202019%20%D1%83%D0%BA%D1%80.pdf>
287. Сташків, Б. (2005). Соціальне обслуговування у системі соціального забезпечення: правові питання. *Право України*, (1), 76–79.
288. Стефанова, О. А. (2012). Механізми державного управління у сфері надання соціальних послуг особам похилого віку : автореф. дис. на здобуття наукового ступеня канд. наук з держ. упр. : 25.00.02; Івано-Франків. нац. техн. ун-т нафти і газу. Івано-Франківськ, 19.

289. Стецько, Н. П. (2014). Основи моніторингу : навчально-методичний посібник. ТНПУ ім. В. Гнатюка. Пробне вид. Тернопіль : Вектор, 127.
290. Столяренко, О. Б. (2012). Психологія особистості: Навч. посіб. К.: Центр учбової літератури, 280.
291. Стрелковська, А. Л. (2007). Соціально-педагогічні умови формування позитивно спрямованої поведінки молоді засобами соціальної реклами: Автореф. дис. на здобуття наукового ступеня канд. пед. наук: 13.00.05. Київ, 25.
292. Субашкевич, І. Р. (2016). Формування ціннісно-сміслової сфери студентів педагогічних спеціальностей засобами медіапсихологічних технологій : практич. посіб. Львів : Растр-7, 60.
293. Супрун, М. О. (2018). Педагогіка: Підручник для духовних і світських закладів освіти. К.: КДА, 400.
294. Сургова, С. Ю. (2012). Формування готовності до превентивної діяльності майбутніх соціальних працівників у вищому навчальному закладі : Автореферат дис.. на здобуття наукового ступеня канд. пед. наук : 13.00.05. Слов'янськ, 22.
295. Сургова, С. Ю. (2018). Використання ділової гри в процесі формування творчої особистості майбутніх соціальних працівників. *Педагогіка формування творчої особистості у вищій і загальноосвітній школах*, (60(2)), 168–172.
296. Сучасні теорії соціальної роботи: Антологія (2021) / упор. Т. Семигіна. Київ: Академія праці, соціальних відносин і туризму, 160. URL <http://elib.chdtu.edu.ua/e-books/4293>
297. Сушинський, О. І. (2002). Контроль у сфері публічної влади : теоретико-методологічні та організаційно-правові аспекти : Моногр. Л. : ЛРІДУ УАДУ, 467.
298. Теорія виховання (2016) : навчально-методичний посібник / О. І. Башкір; за заг. ред. С. Т. Золотухіної. Харків : ХНПУ імені Г. С. Сковороди, 96.
299. Технології соціальної роботи і соціальної допомоги в умовах трансформаційного періоду (2020): навчально-методичний посібник / за заг. ред. А. О. Полянничко, А. В. Кирилук. Суми : ФОП Цьома, 336.
300. Томашевський, В. М. (2005). Моделювання систем. К. : Видавнича група ВНУ, 352.

301. Тюптя, Л. Т., Іванова, І. Б. (2004). Соціальна робота: теорія і практика. Київ: ВМУРОЛ «Україна», 408.
302. Узнадзе, Д. Н. (2001). Психологія установки. СПб.: Питер, 416.
303. Указ Президента. (2015). Національна стратегія у сфері прав людини : URL : <http://www.president.gov.ua/documents/5012015-19364>
304. Український Радянський Енциклопедичний Словник (1967) : у 3-х т. / Академія наук Української РСР; голов. редкол.: М. Бажан (голов. ред.); І. К. Білодід, І. О. Гуржій, О. З. Жмудський, Р. Є. Кавецький та ін. Київ: Голов. ред. УРЕ УРСР, 856.
305. Усеїнов, І. Д. (2006). Питання децентралізації в умовах сучасної України. *Регіональна політика на сучасному етапі державотворення: проблеми децентралізації, ризики та перспективи впровадження* : пленарне засід., рек. та матеріали щоріч. наук.-практ. конф., 31 жовт. 2006 р. Одеса, 263–266.
306. Фельдман, Ю. І. (2017). Психологія особистості у період молодості. *Вісник ХНПУ імені Г. С. Сковороди*. Психологія, (56), 222–232.
307. Філоненко, М. М. (2008). Психологія спілкування. Підручник. К.: Центр учбової літератури, 224.
308. Філософський енциклопедичний словник (2002): енциклопедія / НАН України, Ін-т філософії ім. Г. С. Сковороди ; голов. ред. В. І. Шинкарук. Київ : Абрис, 742.
309. Філь, О. В. (2010). Підготовка майбутніх соціальних педагогів до використання казкотерапії у професійній діяльності : Автореферат дис.. на здобуття наукового ступеня канд. пед. наук : 13.00.04. Запоріжжя, 24.
310. Фролов, И. Т. (1961). Гносеологические проблемы моделирования. М. : Наука, 20.
311. Фурман, А. В., Підгурська, М. В. (2014). Історія соціальної роботи : навчальний посібник. Тернопіль : ТНЕУ, 174.
312. Хавула, Р. (2015). Життєва перспектива особистості в юнацькому віці. Актуальні питання гуманітарних наук. Психологія, (11). URL : <https://dspu.edu.ua/hsci/wp-content/uploads/2017/12/011-51.pdf>
313. Хриков, Є. М. (2011). Педагогічні умови в структурі наукового знання. *Шлях освіти*, (2), 11–15.

314. Хуткий, Д. О. (2006). Сучасна глобальна соціальна система: макросоціологічний підхід та світ-системний аналіз. *Наукові записки. Соціологічні науки*, (58). URL : http://ekmair.ukma.edu.ua/bitstream/handle/123456789/9639/Khutkyu_Suchasna_hlobalna_sotsialna.pdf
315. Цимбалюк, Н. М. (2015). Спосіб життя соціального працівника: ідеальний образ і його реалізація в соціальних практиках. *Соціальні технології: актуальні проблеми теорії та практики*, (65–66), 175–182.
316. Черкашина, Т. О. (2016). Недержавні громадські організації як суб'єкт надання соціальної допомоги населенню. URL : [https://ela.kpi.ua/bitstream/123456789/5752/1/10%20-%202\(6\)%20-%2016.pdf](https://ela.kpi.ua/bitstream/123456789/5752/1/10%20-%202(6)%20-%2016.pdf)
317. Чернета, С. Ю. (2021). Компетентнісний підхід у підготовці майбутніх фахівців із соціальної роботи до надання соціальних послуг. *Social Work and Education. TernopilAberdeen*, (8(1), 77–89.
318. Чернета, С. Ю., Белкіна-Ковальчук, О. В. (2021). Підготовка фахівців із соціальної роботи до професійної діяльності з надання соціальних послуг. *Науковий вісник Ужгородського університету*. Серія: «Педагогіка. Соціальна робота», (2(49), 236–240.
319. Чернета, С. Ю. (2021). Модель професійної підготовки майбутніх фахівців із соціальної роботи до надання соціальних послуг. *Ввічливість. Humanitas*, (4), 57–63.
320. Чернета, С. Ю. (2021). Організаційно-педагогічні умови підготовки майбутніх фахівців із соціальної роботи до надання соціальних послуг. *Ввічливість. Humanitas*, (6), 91–98.
321. Чернета, С. Ю. (2021). Сучасні характеристики молоді як об'єкта та суб'єкта в системі соціальних послуг. *Соціальна робота та соціальна освіта*, (1(6), 192–204.
322. Чисельність молоді в Україні у віці 14-34 роки (2022). ДУ Державний інститут сімейної та молодіжної політики. URL : <https://dismp.gov.ua/stat/younght-count-ua/?gen=all,men,women&age=14-34>
323. Чорноус, В. П. (2021). Реалізація творчого потенціалу особистості майбутнього педагога в процесі професійної підготовки. *Педагогіка формування творчої особистості у вищій і загальноосвітній школах*, (75(3), 143–147.

324. Шапар, В. Б. (2007). Сучасний тлумачний психологічний словник. Х.: Прапор, 640.
325. Шахрай, В. М. (2006). Технології соціальної роботи: Навчальний посібник. К.: Центр навчальної літератури, 464.
326. Шклярський, Ю. (1999). Удосконалення управління соціальним захистом населення в регіоні (на матеріалах Миколаївської області): дис. ... канд. екон. наук: 08.09.01; НАН України, Рада по вивченню продуктивних сил України. Київ, 192.
327. Шпенник, С. З. (2016). Підготовка соціальних працівників до роботи з дітьми групи ризику в США та Великій Британії : автореферат дисертації на здобуття наукового ступеня канд. пед. наук.: 13.00.04; Теннопільський національний педагогічний університет імені Володимира Гнатюка. Тернопіль, 21.
328. Шубна, О. В., Денисова, Ю. В., Санчич, О. С., Марильова, А. В. (2020). Новітні методи удосконалення системи надання соціальних послуг в Україні. *Економічний вісник Донбасу*, (3(61), 213–221.
329. Шумна, Л. П. (2011). Поняття та види соціальної підтримки. *Збірник наукових праць Харківського національного педагогічного університету імені Г. С. Сковороди*. Право, (17), 119–125.
330. Щекин, Г. В. (2000). Социальная теория и кадровая политика : Моногр. К. : МАУП, 576.
331. Щербакова, І. М. (2014). Психологія праці : теоретичні і методологічні основи наукових досліджень: навч. посіб. для студ. вищ. навч. закл. Суми : Вид-во СумДПУ імені А. С. Макаренка, 144.
332. Щорічна доповідь Президентів України, Верховній Раді України, Кабінету Міністрів України про становище молоді в Україні. (2018). Участь молоді в процесах реформування держави. URL : http://dsmsu.gov.ua/media/2018/12/18/3/Dopovid_.pdf
333. Эрхард, Л. (1991). Благосостояние для всех. М.: Начала-Пресс, 293.
334. Яценко, Т. С. (2004). Теорія і практика групової психокорекції: Активне соціально-психологічне навчання: Навчальний посібник. К.: Вища школа, 697.
335. Asher, S. R., Renfrew, P. D. (1981). Children without Friends: Social Knowledge and Social Skill training. In: S.R. Asher , I.M.

- Gottman (Eds.). *The Development of Children's Friendships*. New York: Cambridge University Press, 48–50.
336. Attistiba. (1996). Higher school of social work and social pedagogiks. Riga, 5.
337. Bloom, M. (2013). Primary Prevention. *Encyclopedia of social work*. URL : <https://oxfordre.com/socialwork/view/10.1093/acrefore/9780199975839.001.0001/acrefore-9780199975839-e-300?mediaType=Article>
338. Buhler, C. (1970). Human life path Determination of levels of development differentiation. *Schoolperspektiva*. URL : <https://schoolperspektiva.ru/en/svobodnaya-tema/byuler-sharlotta-psiolog-doktor-filosofii-specialist-po-detskoi/>
339. Commission on Accreditation (1991). *Handbook of Accreditation Standards and Procedures (rev.ed.)* Council on Social Work Education, 1992. Curriculum Policy Statement for Master's Degree Programs in Social Work Education/ Alexandria, VA: 1992.
340. Coordinated research in the social field. (1995). Studi Group 1 on the initial and further training of social workers training into account their changing role. Final report (DRAFT). Strasbourg, 71.
341. Council on Social Work Education. (2022). URL : <https://www.cswe.org/Accreditation/Training>
342. Deutsch-russisches Seminar (1996). *Beobachtungen, Erfahrungen, Probleme, Reflexionen*. Hrsg v. S. Tschoepe-Scheffler. FHS Koeln, 148.
343. European Communities (2020): *A Memorandum on Lifelong Learning*, issued in 2000. URL: <https://uil.unesco.org/document/european-communities-memorandum-lifelong-learning-issued-2000>
344. European system of integrated social protection statistics – ESSPROS MANUAL AND USER GUIDELINES. (2016). URL : <https://ec.europa.eu/eurostat/documents/3859598/7766647/KS-GQ-16-010-EN-N.pdf/3fe2216e-13b0-4ba1-b84f-a7d5b091235f>
345. Friedlander, W., Apte, E. (1974). *Introduction to Social Welfare*. Englewood Cliffs (N.J.): Prentice Hall Inc., 4-ed, 531.
346. Hakansson, H. (1982). *International Marketing and Purchasing of Industrial Goods*. N. Y.: Wiley, 315.
347. HM Government (2007). *Extended schools : Building on experience*. London : DCSF. URL : www.dcsf.gov/

348. International Standard Classification of Education (ISCED). (2011). URL : <http://uis.unesco.org/en/topic/international-standard-classification-education-isced>
349. James, A. (2004). The McDonaldization of Social Work—or “Come Back Florence Hollis, All Is (or Should Be) Forgiven”. *Reflecting on social work—Discipline and profession*, 37–54.
350. Jeffs, T. Henry Morris. (1999). Village colleges, community education and the ideal order. Ticknall : Educational Heretics Press, 77.
351. Kadushin, A. (1959). The Knowledge Base of Social Work. *Kahn A. Issues in American Social Work*. N.Y.: Columbia University Press.
352. Kotler, Philip, Lane, Keller Kevin. (2015). Marketing Management. Pearson Education, Limited, 714.
353. Maslow, A. H. (2013). A Theory of Human Motivation. Martino Fine Books, 22.
354. Minahan, A., Pincus, A. (1977). Conceptual framework for social work practice *Social Work*, Volume 22, Issue 5, September, 347–352. URL : <https://academic.oup.com/sw/article-abstract/22/5/347/1928287>
355. Morales, A., Sheafor, B. (1990). *Social Work: A profession of many faces*. Boston, 325.
356. Morris, H. (1924). *The Village College. Being a memorandum on the provision of educational and social facilities for the countryside, with special reference to Cambridgeshire*. London. URL : www.infed.org.uk/archives/e-texts/morris-m.htm
357. Oakland, T., Cunningham, J. (1993). *The Futures of School Psychology: Conceptual Models for its Development and Examples of their Applications*.
358. Ryan, R. M., Deci, E. L. (2000). Intrinsic and extrinsic motivations: Classic definitions and new directions. *Contemporary Educational Psychology*, (25), 54–67.
359. Shardlow, S., Payne, M. (eds) (1998) *Finding social work in Europe. Contemporary Issues in Social Work: Western Europe*. Aldershote: Arena.
360. Siporin, M. (1975). *Introduction to Social Work Practice*. N.Y. : Macmillan Publishing, 230.
361. *Social Work Education in Europe (1986): a comprehensive description of social work education in 21 European countries*. Intr. and ed. I by H.-J. Brauns, D. Kramer. Frankfurt / Main, 585. URL : <https://www.semanticscholar.org/paper/Social-work-education-in->

Europe-%3A-a-comprehensive-Brauns-

Kramer/a956efc6d820773a059cfd8e7eefc07abb38b038

362. The Carnegie Commissions 23 Recommendations (1983). The Cronicle of Higher Education, June 4, 3–48.

363. The International Association Of Schools Of Social Work (1928).

URL : <https://www.iassw-aiets.org/about-iassw/brief-history/>

364. The World Programme of Action for Youth (2010). Printed at the United Nations, New York, 75.

365. Training and Development Agency for Schools Extended schools – an overview (2006). URL : www.tda.gov.uk/remodelling

366. Vorlesungsverzeichnis (1995). Wintersemester 1995/ 96. ASFH fuer S. a. I S. p. Berlin, 158.

367. Vorlesungsverzeichnis Sommersemester (1995). ASFH fuer S. a / S. p. Berlin, 152.

368. Woerterbuch der Sozialarbeit und Socialpedagogik (1995). Hrsg von A. Schwendtke. Quelle. Wiesbaden, 537.

ДОДАТКИ

Додаток А



ЛУЦЬКА МІСЬКА РАДА

Р І Ш Е Н Н Я

30.07.2021

Луцьк

№ 15/84

Про Програму розвитку надання соціальних послуг в Луцькій міській територіальній громаді на 2021–2025 роки

Керуючись законами України «Про місцеве самоврядування в Україні», «Про соціальні послуги», з метою організації та забезпечення надання якісних та доступних соціальних послуг мешканцям Луцької міської територіальної громади та залучення підприємств, установ, організацій та громадських об'єднань до надання соціальних послуг, міська рада

ВИРІШИЛА:

1. Затвердити Програму розвитку надання соціальних послуг в Луцькій міській територіальній громаді на 2021–2025 роки (додано).

2. Контроль за виконанням рішення покласти на заступника міського голови І.Чебелюк та постійну комісію міської ради з питань соціального захисту, охорони здоров'я, материнства та дитинства, освіти, науки, культури, мови (Бондар В.О.).

Міський голова

Ігор ПОЛЩУК

Клімук 284 185

Додаток
до рішення міської ради
30.07.2021 № 15/84

ПРОГРАМА
розвитку надання соціальних послуг в Луцькій міській територіальній
громаді на 2021-2025 роки

ПАСПОРТ ПРОГРАМИ

1.	Ініціатор розроблення Програми	Луцька міська рада, виконавчий комітет Луцької міської ради
2.	Дата, номер і назва розпорядчого документа про розроблення Програми	-
3.	Розробник Програми	Департамент соціальної політики
4.	Співрозробники Програми	Територіальний центр соціального обслуговування (надання соціальних послуг) м. Луцька
5.	Відповідальний виконавець Програми	Департамент соціальної політики, територіальний центр соціального обслуговування (надання соціальних послуг) м. Луцька
6.	Учасники Програми	Департамент соціальної політики, територіальний центр соціального обслуговування (надання соціальних послуг) м. Луцька, виконавчі органи Луцької міської ради, підприємства, установи та організації усіх форм власності, громадські, благодійні та релігійні організації
7.	Термін реалізації Програми	2021–2025 роки
8.	Загальний обсяг фінансових ресурсів, необхідних для реалізації Програми, всього	31 060,00 тис. грн
у тому числі:		
8.1.	коштів бюджету Луцької міської територіальної громади	31 060,00 тис. грн
8.2.	коштів інших джерел	-----

1. Визначення проблем, на розв'язання яких спрямована Програма

Одним з пріоритетних напрямків соціальної політики є підвищення ефективності програм соціального захисту населення громади і, перш за все, кожної окремої людини.

На сучасному етапі розвитку українського суспільства особливого значення набувають завдання підвищення добробуту населення, заохочення його прагнення до соціального прогресу з метою наближення рівня життя в країні до європейських стандартів. Вирішення цих завдань неможливе без реалізації програм соціальної підтримки населення, у тому числі надання соціальних послуг.

На сьогодні у Луцькій міській територіальній громаді діє територіальний центр соціального обслуговування (надання соціальних послуг) м. Луцька. Установа надає 8 з 17 видів базових соціальних послуг та було охоплено 10 соціально вразливих груп населення (переважно особи похилого віку, особи з інвалідністю, різні категорії осіб або сімей, що опинились у складних життєвих обставинах, а також нові групи, які з'явилися після 2014 року – учасники АТО/ООС та внутрішньо переміщені особи). На обслуговуванні перебуває 3446 осіб.

В Луцькій міській територіальній громаді станом на 01.01.2021 мешкає 233 677 осіб. Серед мешканців громади є значна кількість громадян, що перебувають у складних життєвих обставинах і не можуть самостійно їх подолати. Відповідно до законодавства України такі громадяни мають право на отримання соціальних послуг, зокрема повністю чи частково за рахунок бюджетних коштів.

З них: 45 345 осіб похилого віку (старше 60 років); 6972 особи з інвалідністю; 1190 дітей з інвалідністю; 5151 особа, якій виповнилось 80 років і більше.

Станом на 01.01.2021 фактична кількість пільговиків, які перебувають на обліку в Єдиному державному автоматизованому реєстрі осіб, які мають право на пільги, становить 48 489 чол., з них: ветерани війни – 6480 чол., в тому числі учасники бойових дій – 2874 чол. (в т.ч., яким виповнилося 85 років – 45 чол.); ветерани праці – 13 332 чол.; пенсіонери за віком – 31 610 чол.; діти війни – 8574 чол., постраждали внаслідок Чорнобильської катастрофи – 4627 чол., ветерани військової служби та органів внутрішніх справ – 1986 чол., реабілітовані громадяни – 44 чол.; особи з інвалідністю внаслідок військової служби – 99 чол.; багатодітні сім'ї – 1136 сімей; особи з інвалідністю (крім особи з інвалідністю внаслідок війни) – 8595 чол. та інші.

В 2020 році проведено опитування жителів громади, у першу чергу представників вразливих категорій та фокус-групи для виявлення наявних проблем.

Виявлено наступні проблеми:

1. Фактична недоступність у межах територіальної громади окремих соціальних послуг, яких потребує значна кількість осіб, які перебувають в складних життєвих обставинах, в тому числі денного догляду та соціально-психологічної реабілітації.

2. Значний попит жителів територіальної громади на окремі соціальні послуги, такі як стаціонарний догляд, підтримане проживання, посередництво, соціальна адаптація, соціальна реабілітація.

3. Обмежений доступ до соціальних послуг для жителів сіл та віддалених мікрорайонів міста.

Ця Програма спрямована на розв'язання основних проблем, які були виявлені під час проведення дослідження та створення власної системи надання соціальних послуг вразливим групам населення громади, відповідно до їх потреб та державних стандартів із залученням благодійних, громадських та релігійних організацій громади та використанням різних інструментів міжсекторного та міжмуніципального партнерства.

Разом з цим, є досить актуальною проблема відсутності комунальної установи соціального захисту, яка б надавала соціальні послуги для бездомних осіб та осіб звільнених з місць позбавлення волі. Також недостатньо розвинута мережа громадських організацій, яка орієнтована на підтримку і соціальний захист вказаної категорії мешканців міста та області.

З 2009 року Луцька міська рада співпрацювала із Волинським обласним благодійним фондом «Переображення» щодо надання допомоги вказаній категорії громадян. Проте, за офіційним повідомленням ВОБФ «Переображення», з 2021 року у зв'язку із реорганізацією, фонд припинив реалізацію проекту щодо надання допомоги бездомним особам. Зважаючи на це, очевидно є потреба у створенні інституцій, які б могли надавати необхідні соціальні послуги вказаній категорії громадян.

Особливої уваги також потребують громадяни з невиліковними захворюваннями, які потребують довготривалого догляду. Саме тому, необхідне удосконалення соціальної послуги догляду, у тому числі паліативного, шляхом запровадження мультидисциплінарного підходу. Паліативний догляд здійснюватиметься у тісній співпраці із закладами охорони здоров'я.

Мешканці громади, в тому числі у зв'язку із розширенням Луцької міської територіальної громади, мають потребу у проведенні широкого інформування про їхні права і можливості в отриманні соціальних послуг передбачених законодавством, про зміст соціальних послуг та можливий їх вплив на зменшення ризиків потрапляння в складні життєві обставини, вихід із кризової ситуації. Послуги у населення ототожнюються з соціальними виплатами та матеріальною допомогою.

Таким чином забезпечення соціальної підтримки населення громади, адресності та доступності соціальних послуг на сьогодні є нагальною потребою.

2. Визначення мети Програми

Мета програми полягає у:

- покращенні доступу жителів територіальної громади до соціальних послуг належної якості, які надаються відповідно до потреб населення громади та державних стандартів надання соціальних послуг;

- створенні умов для забезпечення надання базових та допоміжних соціальних послуг вразливим групам населення громади, відповідно до їх потреб та державних стандартів шляхом зміцнення управлінського, кадрового, фінансового потенціалу територіального центру соціального обслуговування (надання соціальних послуг) м. Луцька та залучення надавачів соціальних послуг комунальної та недержавної форми власності поза межами громади через механізми фандрайзингу, державно-приватного партнерства, соціальних програм та проєктів.

3. Обґрунтування шляхів і засобів розв'язання проблеми, обсягів та джерел фінансування, строки виконання завдань, заходів Програми

Проблеми, на розв'язання яких спрямована ця Програма, передбачається подолати шляхом удосконалення власної системи надання соціальних послуг, основаної на періодичному вивченні потреб жителів в соціальних послугах, системному моніторингу якості їх надання, а також залучаючи громадські об'єднання, релігійні громади та інші установи та організації для розширення інфраструктури з надання соціальних послуг.

Окрім цього, приведення структури територіального центру соціального обслуговування громадян (надання соціальних послуг) м. Луцька у відповідність до вимог чинного законодавства, дозволить розширити кількість видів послуг та охопити більшу кількість вразливих груп населення шляхом, запровадження додаткових безоплатних, платних та диференційованих соціальних послуг.

Так, зокрема, передбачено, що установою надаватиметься наступний перелік соціальних послуг (безоплатно, платно та диференційовано):

- догляд вдома (в тому числі паліативний догляд);
- денний догляд;
- соціальна адаптація;
- соціальний супровід;
- соціальна профілактика;
- консультування;
- інформування;
- соціальна інтеграція та реінтеграція (в тому числі для бездомних осіб та осіб, звільнених з місць позбавлення волі);
- представництво інтересів;
- соціально-економічні послуги (у формі надання натуральної чи грошової допомоги);
- соціальна реабілітація;
- кризове та екстрене втручання;
- посередництво (медіація);
- послуга підтриманого проживання;
- фізичний супровід (послуги перевезення, послуги асистента);
- переклад жестовою мовою (через додаток УТОГ).

Планується розширити коло одержувачів соціальних послуг, а саме запровадити надання послуг для бездомних осіб та осіб, звільнених з місць позбавлення волі.

Заплановано утворити структурний підрозділ менеджменту та логістики надання соціальних послуг, який здійснюватиме прийом звернень громадян, відслідковуватиме процес та результат надання соціальних послуг, здійснюватиме моніторинг потреб у соціальних послугах, здійснюватиме налагодження взаємодії та партнерства із громадськими об'єднаннями та іншими установами та організаціями щодо надання соціальних послуг вразливим верствам населення, відповідатиме за проектну діяльність установи.

Окрім цього, передбачено утворити підрозділ соціальної реінтеграції бездомних осіб та осіб, звільнених з місць позбавлення волі (пункт обігріву; служба соціальної інтеграції та адаптації), який сприятиме розв'язанню важливих соціальних проблем громади, пов'язаних із бездомністю та безпритульністю, зокрема:

- вестиме облік бездомних осіб;
- забезпечить підтримку вказаної категорії населення, шляхом задоволення потреб першої необхідності (гаряче харчування, обігрів, санітарно-гігієнічні послуги тощо);
- запобігатиме негативним соціальним явищам та сприятиме попередженню вчинення правопорушень та злочинів.

У перспективі на базі даного структурного підрозділу заплановано утворити Центр реінтеграції бездомних осіб та осіб, звільнених з місць позбавлення волі (в приміщенні, переданому на баланс територіальному центру, що знаходиться на вул. Каштановій, 1 у м. Луцьку).

Служба перевезення забезпечуватиме надання соціальної послуги фізичного супроводу шляхом надання послуг з перевезення спеціалізованим автомобілем осіб з обмеженими фізичними можливостями та громадян похилого віку, які мають захворювання опорно-рухового апарату та є мешканцями Луцької міської територіальної громади.

Виконання даної Програми дасть змогу громаді:

- покращити роботу з планування, фінансування і організації процесу надання соціальних послуг;
- наблизити весь спектр послуг до жителів громади, підвищити їх якість, забезпечити доступність, своєчасність, комплексність, адресність, гнучкість і превентивність;
- враховувати індивідуальні потреби отримувачів при наданні соціальних послуг;
- сприяти ранньому виявленню осіб, які потребують допомоги, та охопити послугами всіх, хто цього потребує;
- забезпечити моніторинг та оцінку надання соціальних послуг населенню на місцевому рівні;
- покращення кадрового забезпечення сфери надання соціальних послуг та підвищення кваліфікації працівників, що надають такі послуги, через їх участь у навчальних курсах, тренінгах, навчальних поїздках;

- покращення стану матеріально-технічної бази надавачів соціальних послуг;

- подолання або мінімізацію складних життєвих обставин.

Фінансування заходів на виконання Програми здійснюватиметься за рахунок коштів бюджету Луцької міської територіальної громади (в межах коштів, передбачених на відповідний бюджетний період) із залученням інших джерел фінансування, не заборонених законодавством.

Щороку при формуванні бюджету будуть передбачатись цільові кошти, виходячи із фінансових можливостей громади, для забезпечення виконання заходів Програми.

Термін реалізації Програми: 2021–2025 роки.

Ресурсне забезпечення Програми наведене у додатку 1 до Програми.

4. Перелік завдань і заходів Програми, напрями використання бюджетних коштів та результативні показники

Головними завданнями Програми є:

- забезпечення реалізації механізму надання соціальних послуг за принципами адресності, індивідуального підходу, доступності, відкритості та добровільності;

- забезпечення ефективної координації діяльності суб'єктів соціального спрямування у наданні соціальних послуг мешканцям Луцької міської територіальної громади, в тому числі шляхом співробітництва та партнерства з громадськими об'єднаннями.

Напрями діяльності, завдання та заходи Програми наведено в додатку 2 до Програми.

5. Координація та контроль за ходом виконання Програми

Загальна координація та контроль за ходом виконання Програми покладені на заступника міського голови відповідно до розподілу обов'язків. Відповідальними виконавцями Програми визначено департамент соціальної політики Луцької міської ради та територіальний центр соціального обслуговування (надання соціальних послуг) м. Луцька.

З метою дотримання принципу колегіальності, компетентності та прозорості фінансового забезпечення реалізації Програми, функції щодо здійснення системного моніторингу покладаються на постійну комісію міської ради з питань соціального захисту, охорони здоров'я, материнства та дитинства, освіти, науки, культури, мови.

Звіт про виконання Програми заслуховується на сесії міської ради після завершення терміну її дії.

Секретар міської ради

Клімук 284 185

Юрій БЕЗПЯТКО

Додаток 1

до Програми розвитку надання соціальних послуг в Луцькій міській територіальній громаді на 2021–2025 роки

Ресурсне забезпечення
Програми розвитку надання соціальних послуг в Луцькій міській територіальній громаді на 2021–2025 роки

Обсяг коштів, які пропонується залучити на виконання Програми, тис. грн	2021 рік	2022 рік	2023 рік	2024 рік	2025 рік	Загальний обсяг фінансування, тис. грн
Обсяг фінансових ресурсів всього, у тому числі:	9037,0	7032,0	4997,0	4997,0	4997,0	31 060,0
бюджет Луцької міської територіальної громади	9037,0	7032,0	4997,0	4997,0	4997,0	31 060,0

Клімук 284 185

Додаток 2

до Програми розвитку надання соціальних послуг в Луцькій міській територіальній громаді на 2021–2025 роки

Напрями діяльності, завдання та заходи

Програми розвитку надання соціальних послуг в Луцькій міській територіальній громаді на 2021–2025 роки

№ з\п	Назва напрямку діяльності (пріоритетні завдання)	Перелік заходів	Строк виконання	Виконавці	Джерела фінансування	Орієнтовні обсяги фінансування (вартість) тис. грн					Очікуваний результат
						2021 рік	2022 рік	2023 рік	2024 рік	2025 рік	
1	Визначення потреб населення громади у соціальних послугах	1.1. Виявлення осіб/сімей, які належать до вразливих категорій населення громади та перебувають у складних життєвих обставинах (через роботу телефонів гарячих ліній, платформу «Допомога поруч», багатоканальну телефонну лінію ДСП, співпраця з головами ОСББ, закладами охорони здоров'я, ГУ НП тощо)	постійно	Департамент соціальної політики, територіальний центр соціального обслуговування (надання соціальних послуг) м. Луцька	Фінансування не потребує	----	----	----	----	----	Своєчасне надання необхідної допомоги, соціальних послуг вразливим категоріям громадян, з метою мінімізації негативного впливу зовнішніх/внутрішніх чинників, які спричинили СЖО.
		1.2. Визначення потреб населення громади у соціальних послугах, в тому числі у розрізі цільових груп	щороку			----	----	----	----	----	Максимальне вивчення потреб громадян в соціальних послугах.
		1.3. Затвердження переліку соціальних послуг, що надаються територіальним центром соціального обслуговування (надання соціальних послуг) м. Луцька	в разі потреби			----	----	----	----	----	Актуалізація видів соціальних послуг, що відповідають потребам вразливих груп населення громади

		1.4. Визначення та затвердження тарифів на соціальні послуги	щороку	Територіальний центр соціального обслуговування (надання соціальних послуг) м. Луцька, департамент соціальної політики		----	----	----	----	----	Забезпечення громадян соціальними послугами на платній/диференційованій основі, якщо вони не мають право на їх отримання безоплатно або виявили бажання отримувати соцпослуги понад об'єми визначені Державними стандартами.
2	Менеджмент та адміністрування надання соціальних послуг	2.1. Запровадження та забезпечення ведення обліку надавачів та отримувачів соціальних послуг за допомогою власного програмного забезпечення	2021-2025 роки (до запровадження загальнодержавного Реєстру надавачів та отримувачів соціальних послуг)	Департамент соціальної політики, територіальний центр соціального обслуговування (надання соціальних послуг) м. Луцька	Фінансування не потребує	----	----	----	----	----	Облік надавачів соціальних послуг та отримувачів соціальних послуг в громаді та його адміністрування
		2.2. Проведення моніторингу та внутрішньої оцінки якості надання соціальних послуг	Щороку до 31 березня	Територіальний центр соціального обслуговування (надання соціальних послуг) м. Луцька	Фінансування не потребує	----	----	----	----	----	Проведення аналізу виконання норм законодавства з надання соцпослуг, дотримання Державних стандартів надавачами соцпослуг, планування розвитку ринку соцпослуг.

2.3. Узагальнення даних моніторингу та внутрішньої оцінки якості надання соціальних послуг	Щорічно	Департамент соціальної політики Луцької міської ради	Фінансування не потребує	----	----	----	----	----	Оприлюднення звітності на офіційних сайтах. Розроблення порядку взаємодії суб'єктів, які в межах своїх повноважень, надають послуги вразливим верствам населення громади.
2.4 Проведення зовнішньої оцінки якості надання соціальних послуг територіальним центром	Щороку до 30 червня	Департамент соціальної політики	Фінансування не потребує	----	----	----	----	----	Розроблення заходів з підвищення якості надання соціальних послуг та удосконалення діяльності надавачів соціальних послуг.
2.5. Розширення та запровадження надання соціальних послуг мешканцям громади, які перебувають в складних життєвих обставинах: - соціальний супровід; - кризове та екстрене втручання; - догляд (денний догляд); - посередництво (медіація); - соціальна інтеграція та реінтеграція; - підтримане проживання.	2021-2025 роки	Департамент соціальної політики, територіальний центр соціального обслуговування (надання соціальних послуг) м.Луцька	Бюджет Луцької міської територіальної громади	300,00	300,00	300,00	300,00	300,00	Розширення спектру надання соціальних послуг з урахуванням потреб мешканців територіальної громади, розбудова системи надання соціальних послуг та забезпечення їх сталості.
2.6. Запровадження новітніх технологій соціальної роботи: «кейс-менеджмент»	2021-2025 роки	Департамент соціальної політики, територі-	Фінансування не потребує	----	----	----	----	----	Запровадження нових та ефективних форм соціальної роботи, вирішення со-

(ведення випадку) та «кризове втручання».		ріальний центр соціального обслуговування (надання соціальних послуг) м. Луцька							ціальних, психологічних, міжособистісних проблем отримувачів соцпослуг, шляхом встановлення безпосередньої взаємодії між соціальним працівником і клієнтом.
2.7. Організація роботи структурних підрозділів в територіальному центрі з метою виконання вимог чинного законодавства за наступними напрямками: - менеджмент та логістика надання соціальних послуг; - соціальна допомога вдома; - організація надання адресної натуральної та грошової допомоги; - соціальна реінтеграція бездомних осіб та осіб, звільнених з місць позбавлення волі (пункт обігріву; служба соціальної інтеграції та адаптації); - напрямок психологічної підтримки та культурно-просвітницької діяльності; - служба перевезення.	2021-2025 роки	Департамент соціальної політики, територіальний центр соціального обслуговування (надання соціальних послуг) м. Луцька	В межах штатної чисельності	----	----	----	----	----	Матеріально-технічне та кадрове забезпечення надання розширеного переліку соціальних послуг що відповідають потребам вразливих груп населення громади та вимогам чинного законодавства.
2.8. Організація проведення навчальних програм, курсів, тренінгів	2021-2025 роки	Департамент соціальної політики, те-	Бюджет Луцької міської	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	Підвищення професіоналізму фахівців, які

та навчальних поїздок для працівників.		риторіальний центр соціального обслуговування (надання соціальних послуг) м. Луцька, ВНУ, ЛДТУ	територіальної громади						працюють у соціальній сфері шляхом залучення до співпраці вищих навчальних закладів з відповідною спеціалізацією.
2.9. Проведення супервізії для працівників територіального центру та департаменту соціальної політики.	2021-2025 роки	Департамент соціальної політики, територіальний центр соціального обслуговування, ВНУ, ЛДТУ	Бюджет Луцької міської територіальної громади	50,00	50,00	50,00	50,00	50,00	Виявлення та розв'язання проблем, дилем, спірних питань, труднощів деформацій у діяльності працівників територіального центру та ДСП.
2.10. Проведення конкурсу «Кращий соціальний робітник/працівник»	2021-2025 роки	Територіальний центр соціального обслуговування (надання соціальних послуг) м. Луцька	Бюджет Луцької міської територіальної громади	20,00	20,00	20,00	20,00	20,00	Для підвищення престижу професії, популяризації та заохочення працівників.
2.11. Застосування мультидисциплінарного підходу у наданні соціальних послуг мешканцям громади	2021-2025 роки	Департамент соціальної політики, територіальний центр соціального обслуговування (надання соціальних послуг) м. Луцька	Фінансування не потребує	----	----	----	----	----	Доступність, різноплановість оперативність надання та забезпечення рівного доступу мешканців громади до соціальних послуг

2.12. Запровадження інноваційної соціальної технології фандрайзинг (в тому числі ендавмент, краудсорсинг) у системі надання соціальних послуг.	2021-2025 роки	Департамент соціальної політики, територіальний центр соціального обслуговування (надання соціальних послуг) м. Луцька	Фінансування не потребує	----	----	----	----	----	Залучення додаткових ресурсів (людських, фінансових, матеріально-технічних, інформаційних, методологічних, організаційних) для організації надання соціальних послуг у громаді
2.13. Участь у державних програмах, міжнародних проєктах, грантових програмах соціального спрямування	2021-2025 роки	Департамент соціальної політики, територіальний центр соціального обслуговування (надання соціальних послуг) м. Луцька	Бюджет Луцької міської територіальної громади	20,00	20,00	20,00	20,00	20,00	Залучення позабюджетних джерел фінансування для розбудови спектру надання соціальних послуг.
2.14. Підтримка ініціатив громадських об'єднань, релігійних громад, спрямованих на поліпшення становища вразливих верств населення громади	2021-2025 роки	Департамент соціальної політики, територіальний центр соціального обслуговування (надання соціальних послуг) м. Луцька	Бюджет Луцької міської територіальної громади	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	Співпраця з громадськими об'єднаннями щодо вирішення соціальних проблем мешканців громади.
2.15 Запровадження надання соціальних послуг у громаді шляхом	За потребою	Департамент соціальної політики	Бюджет Луцької міської	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	Залучення на договірній основі надавачів соціаль-

		- соціального замовлення - державно приватного партнерства - соціальних програм - конкурсу соціальних проєктів			територіальної громади						них послуг для задоволення потреб мешканців громади за цільовими групами у соціальних послугах.
3	Організація надання соціальних послуг в громаді	3.1.Проведення реконструкції приміщень, які знаходяться на балансі департаменту соціальної політики територіального центру соціального обслуговування з метою приведення їх у відповідність до норм ДБН В.2.2-40:2018 «Будинки і споруди. Інклюзивність будівель і споруд. Основні положення» та Критеріїв діяльності надавачів соціальних послуг*	2021-2025 роки	Департамент соціальної політики, територіальний центр соціального обслуговування	Бюджет Луцької міської територіальної громади	8000,00	6000,00	4000,00	4000,00	4000,00	Надання мешканцям територіальної громади якісний та необхідних базових соціальних послуг відповідно до норм чинного законодавства, створення Центру реінтеграції бездомних осіб та осіб, звільнених з місць позбавлення волі.
		3.2.Облаштування приміщень необхідним інвентарем для запровадження нових соціальних послуг	2021-2025 роки	Територіальний центр соціального обслуговування (надання соціальних послуг) м. Луцька	Бюджет Луцької міської територіальної громади	75,00	20,00	20,00	20,00	20,00	Матеріально-технічне забезпечення надання додаткових соціальних послуг.
		3.3. Проведення тренінгів, навчальних бесід, груп взаємопідтримки для отримувачів соціальних послуг	2021-2025 роки	Територіальний центр соціального обслуговування (надання	Бюджет Луцької міської територіальної	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	Поінформованість, соціалізація, зняття психологічної напруги, формування умінь подолання

		соціальних послуг) м. Луцька	громади						життєвих криз серед учасників заходів з числа вразливих верств населення.
3.4. Проведення майстер-класів, відеолекторій, інтерактивів, спортивних атракцій для отримувачів соціальних послуг	2021-2025 роки	Територіальний центр соціального обслуговування (надання соціальних послуг) м. Луцька	Бюджет Луцької міської територіальної громади	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	Зміцнення та покращення фізичного та емоційного здоров'я, зняття психологічного напруження, саморозвиток.
3.5. Проведення культурно-просвітницьких заходів: екскурсій в межах територіальної громади, фестивалів, для отримувачів соціальних послуг	2021-2025 роки	Територіальний центр соціального обслуговування (надання соціальних послуг) м. Луцька	Бюджет Луцької міської територіальної громади	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	Зміцнення та покращення фізичного та емоційного здоров'я, зняття психологічного напруження, саморозвиток.
3.6. Проведення благодійних акцій спрямованих на підтримку вразливих верств населення громади	2021-2025 роки	Територіальний центр соціального обслуговування (надання соціальних послуг) м. Луцька	Бюджет Луцької міської територіальної громади	10,00	10,00	10,00	10,00	10,00	Підтримка мешканців громади, які потребують особливої соціальної уваги.
3.7. Навчання цифрової грамотності отримувачів соціальних послуг	2021-2025 роки	Територіальний центр соціального обслуговування	Фінансування не потребує	----	----	----	----	----	Підвищення рівня цифрової грамотності та цифрової культури серед людей похилого віку, що сприятиме

		(надання соціальних послуг) м. Луцька							комфортному, зручному їх існуванню в сучасному інформаційному середовищі та ефективному використанню цифрових технологій.
3.8. Проведення інформаційно-просвітницьких заходів з питань: - подолання проявів ейджизму, формування шанобливого ставлення до людей старшого покоління; - інклюзії та толерантного ставлення до людей з інвалідністю, їх потреб; - попередження бездомності	2021-2025 роки	Територіальний центр соціального обслуговування (надання соціальних послуг) м. Луцька	Бюджет Луцької міської територіальної громади	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	Формування солідарності та емпатії до вразливих верств населення, попередження негативних соціальних явищ.
3.9. Забезпечення діяльності стаціонарного пункту обігріву при територіальному центрі (в холодну пору року) із залученням громадських організацій, благодійних фондів	2021-2025 роки	Департамент соціальної політики, територіальний центр соціального обслуговування (надання соціальних послуг) м.Луцька	Бюджет Луцької міської територіальної громади	25,00	25,00	25,00	25,00	25,00	Запобігання обмороженню та переохолодженню людей у холодну пору року.
3.10. Впровадження послуги переклад жестовою мовою (через додаток "сервіс УТОГ")	2021-2025 роки	Департамент соціальної політики, територіальний	Бюджет Луцької міської територі-	15,00	15,00	----	----	----	Забезпечення для людей із вадами слуху рівні можливості та їх

				центр соціального обслуговування (надання соціальних послуг) м. Луцька	ріальної громади						інтеграцію у суспільне життя.
4	Організація надання соціальних послуг для осіб, які потребують паліативної допомоги	4.1.Мобільна паліативна медична допомога, мультидисциплінарна виїзна бригада (залучення медичних працівників, психологів, юристів, соціальних працівників, священнослужителів, тощо)	2021-2025 роки	Департамент соціальної політики, КП «Центр реабілітації учасників бойових дій Луцької міської територіальної громади», територіальний центр соціального обслуговування (надання соціальних послуг) м. Луцька, та інші медичні установи	Фінансування не потребує	----	----	----	----	----	Розширення соціальних послуг, поліпшення якості життя осіб, які потребують паліативної допомоги. Надання психологічної підтримки важкохворим та їх родичам, організація консультації з провідними спеціалістами медичних установ.
		4.2.«Школа догляду за важкохворими»	2021-2025 роки	КП «Центр реабілітації учасників бойових дій Луцької міської територіальної громади» та інші медичні установи громади	Фінансування не потребує	----	----	----	----	----	Впровадження навчального курсу для родичів, волонтерів, соціальних працівників, студентів з питань догляду за важкими хворими.

5.	Інформаційне забезпечення сфери надання соціальних послуг	5.1. Участь у форумах, круглих столах, семінарах, конференціях, тренінгах з питань надання соціальних послуг вразливим верствам населення	2021-2025 роки	Департамент соціальної політики, територіальний центр соціального обслуговування, інші організації та установи	Бюджет Луцької міської територіальної громади	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	Співпраця та обмін досвідом з державними та громадськими організаціями щодо надання соціальних послуг.
		5.2. Висвітлення інформації щодо надання соціальних послуг у громаді у засобах масової інформації, офіційних сайтах та сторінках у соціальних мережах органів місцевого самоврядування	2021-2025 роки	Департамент соціальної політики, територіальний центр соціального обслуговування (надання соціальних послуг) м. Луцька	Фінансування не потребує	25,00	25,00	25,00	25,00	25,00	Поліпшення поінформованості населення громади щодо переліку та порядку надання соціальних послуг.
		5.3. Інформування серед представників цільових груп, громадських об'єднань, благодійних, релігійних організацій в частині організації надання соціальних послуг та з метою залучення до участі в реалізації ЗУ "Про соціальні послуги" за допомогою сучасних інформаційно-комунікаційних технологій	2021-2025 роки	Департамент соціальної політики, територіальний центр соціального обслуговування (надання соціальних послуг) м. Луцька	Фінансування не потребує	----	----	----	----	----	Поліпшення поінформованості цільових груп та груп ризику щодо надання соціальних послуг.

		5.4. Розроблення та виготовлення інформаційних матеріалів та соціальної реклами з питань попередження негативних явищ в суспільстві, розвитку духовності, патріотизму, зміцнення моральних засад та надання соціальних послуг населенню громади	2021-2025 роки	Департамент соціальної політики, територіальний центр соціального обслуговування (надання соціальних послуг) м. Луцька	Бюджет Луцької міської територіальної громади	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	Попередження негативних явищ у суспільстві, поліпшення поінформованості населення з соціально значущих питань.
6	Направлення осіб похилого віку та осіб з інвалідністю до стаціонарних закладів та спеціалізованих будинків-інтернатів	6.1 Надання комплексу соціальних послуг стаціонарного догляду	2021-2025 роки	Департамент соціальної політики	Бюджет Луцької міської територіальної громади в частині співфінансування закладів	150,00	200,00	200,00	200,00	200,00	Забезпечення послугами стаціонарного догляду, здобуття навичок самообслуговування, адаптації, запобігання погіршення їхнього стану здоров'я, та зменшенню страждань.
7	Фінансова підтримка Волинської обласної організації Всеукраїнської громадської організації інвалідів «Українське товариство глухих» (ВГОІ «УТОГ»)	7.1 Забезпечення надання соціальних послуг сурдоперекладу для мешканців територіальної громади	2021-2025 роки	Департамент соціальної політики	Бюджет Луцької міської територіальної громади	20,00	20,00	-	-	-	Забезпечення якісними соціальними послугами мешканців громади з вадами слуху

Додаток Б

Анкета для визначення рівня сформованості умінь надавати соціальні послуги в громаді у фахівців із соціальної роботи

1. Наявність освіти:
 - а) вищої базової;
 - б) професійно-технічної;
 - в) спорідненої спеціальності;
 - г) відсутність освіти за спеціальністю.
2. Вік фахівця з соціальної роботи:
 - а) 22-35;
 - б) 36-45;
 - в) 46-55;
 - г) 56-більше.
3. Стаж роботи в соціальній установі на посаді:
 - а) 1-5;
 - б) 5-10;
 - в) більше 10 років.
4. З якими проблемами до Вас найчастіше звертаються клієнти для отримання соціальних послуг?
5. Чи надає Ваша ТГ соціальні послуги клієнтам?
 - а) так;
 - б) ні;
 - в) лише невеликий спектр.
6. Які саме соціальні послуги Ви надаєте у громаді?
7. Чи розумієте Ви специфіку роботи за умови надання соціальних послуг за місцем проживання клієнта на рівні ТГ?
 - а) так;
 - б) ні;
 - в) лише частково.
8. Чи знаєте Ви, які реформи були прийняті у сфері надання соціальних послуг?
 - а) так;
 - б) ні;
 - в) лише частково.

9. Оцініть за 10-бальною системою ефективність соціальних послуг для розв'язання проблем клієнтів у громаді?

10. Якими вміннями має володіти фахівець із соціальної роботи для надання соціальних послуг у громаді?

11. Оцініть, будь ласка, стан Вашої підготовленості до надання соціальних послуг у громаді у власній практичній діяльності:

- а) практично готовий;
- б) більше готовий, ніж не готовий;
- в) більше не готовий, ніж готовий;
- г) не готовий;
- д) складно відповісти.

12. Що, на Вашу думку, доцільно впроваджувати у закладах вищої освіти для вдосконалення професійної підготовки фахівця з соціальної роботи до надання соціальних послуг у громаді?

Інформація
про потенційну кількість отримувачів соціальних послуг та
обсяг витрат на 2020 рік, що необхідні для надання соціальних
послуг
у Волинській області (Інформація, 2020)

№ з/п	Назва послуги	Потенційна кількість отримувачів соціальної послуги, осіб/ сімей	Орієнтовний обсяг витрат, тис. грн.
1	Догляд	17075	175785,824
1.1	Догляд вдома	13500	79316,918
1.2	Догляд стаціонарний	1399	92582,706
1.3	Денний догляд	2176	3886,2
2	Підтримане проживання	178	25636,7
3	Паліативний догляд	2	32
4	Влаштування до сімейних форм виховання	1238	2988,176
5	Соціальна адаптація	10046	4405,376
6	Соціальна інтеграція та реінтеграція	1333	861,932
7	Абілітація	736	1487,63
8	Соціальна реабілітація	2719	4108,994
8.1	Соціально-психологічна реабілітація	1819	9383,03
9	Надання притулку	377	2510
10	Кризове та екстрене втручання	1326	388,474
11	Консультації	18748	4530,74
12	Соціальний супровід/патронаж	1593	690,575
12.1	Соціальний супровід при працевлаштуванні та на робочому місці	190	67,5
13	Представництво інтересів	3961	2401,698
14	Посередництво (медіація)	1658	429,421
15	Соціальна профілактика	10509	4184,072

Практичні завдання для майбутніх фахівців із соціальної роботи

на період проходження різних видів практик

Назва практики	Зміст практичних завдань
Навчально-ознайомлювальна практика	1) запропонувати та розробити заходи щодо створення умов для плідного проведення роботи з різними категоріями населення; 2) приймати участь в первинному прийомі (відвідуванні) клієнтів; 3) надавати клієнтам послуги, які не потребують спеціального навчання, – інформування, збір інформації про клієнта, соціально-побутового патронажу тощо
Практика професійно-орієнтована	1) ознайомитися з міжнародними документами у сфері надання соціальних послуг; 2) розглянути нормативно-правову базу щодо представництва інтересів дітей фахівцями територіальної громади; 3) ознайомитися з інноваційними технологіями надання соціальних послуг в громаді; 4) визначити основні напрями залучення громад до вирішення проблем молоді, сімей та дітей; 5) розглянути технології раннього втручання; 6) відпрацювати на практиці механізми термінового реагування на факти жорстокого поводження з дітьми та порушення їхніх прав; 7) навчитися складати план короткотривалого втручання щодо розв'язання кризової ситуації в сім'ї
Стажерська практика	1) ознайомитися й відпрацювати методику діяльності фахівців територіальної громади у процесі підбору і влаштування дітей-сиріт

	<p>до прийомних сімей; оцінки потреб дітей та їхніх сімей;</p> <p>2) ознайомитися з методами роботи з дітьми для забезпечення захисту їхніх прав на етапі створення прийомної сім'ї;</p> <p>3) розглянути роль соціального працівника в наданні соціальних послуг сім'ям із дітьми з особливими потребами;</p> <p>4) дослідити поширені причини виникнення сімейних конфліктів, типи поведінки членів сім'ї в конфліктних ситуаціях;</p> <p>5) розглянути основні методи розв'язання конфліктів;</p> <p>6) дослідити технологію формування мультидисциплінарної команди для вирішення проблем клієнта (за вибором студента)</p>
<p>Пропедевтична практика</p>	<p>1) визначити принципи, якими керуються соціальні працівники в роботі з сім'ями у територіальній громаді;</p> <p>2) проаналізувати типи сімей, які опинилися у складних життєвих обставинах і потребують допомоги;</p> <p>3) ознайомитися з методами соціальної роботи з сім'ями, які опинилися у складних життєвих обставинах (первинне обстеження, планування, ведення випадку);</p> <p>4) дослідити алгоритм та етапи міжвідомчої взаємодії – основу соціального супроводу сімей, які опинилися у складних життєвих обставинах;</p> <p>5) ознайомитися з механізмом оцінки потреб сім'ї і дітей для планування соціальної роботи з окремими випадками</p>

Приклади ігор для практики

(Галустян та ін., 2011)

«Особистий момент» (5 хв.)

Кількість учасників – без обмежень (за наявності великої групи, можна поділити її на підгрупи, які створюватимуть власні невеличкі кола). Учасники розміщуються на стільцях по колу. Тренер пропонує кожному знайти у себе будь-яку річ (на тілі, у кишені, гаманці, сумці тощо), яку учасник вважає унікальною для інших, але звичайною для себе, та розповісти групі історію цієї речі. Один член групи (або сам тренер) розпочинає вправу, далі по черзі її продовжують усі учасники.

Модифікований варіант цієї вправи: перший учасник бере в руки якусь власну річ, і від її імені розповідає про себе (наприклад, «я – олівець Ольги, знаю її не дуже давно, але можу розповісти про неї таке...»). Далі так само, по черзі, від імені будь-яких особистих речей розповідають про себе всі учасники групи. Під час вправи тренер зосереджує увагу членів групи на тому, що вміння розкритися перед іншими – важлива особистісна якість, що сприяє встановленню контакту з людьми. Якщо людина не відкрита, не бажає розповідати про свої переживання й надії, промахи й невдачі, це, з одного боку, створює в інших враження успішності, добробуту цієї людини, але з іншого – заважає взаємодопомозі та побудові щирих стосунків в групі.

«Знаки Зодіаку» (5 хв.)

Учасники розміщуються, стоячи по колу. Тренер пропонує учасникам вишикуватися в лінію, відповідно до місяця народження кожного (наприклад, щоб ліворуч стояли народжені в січні, далі – в лютому і т. д.), але повідомляти іншим свій місяць/день народження дозволяється лише мовчки, використовуючи рухи та міміку. Коли учасники вишикувалися, тренер просить їх назвати вголос день свого народження. Тренер сприяє тому, щоб можливі помилки й непорозуміння допомагали створенню веселої атмосфери, сприймалися з гумором, без образ.

«Моменти в житті» (5 хв.)

Учасники отримують письмове приладдя і розташовуються на стільцях по колу. Тренер пропонує кожному сформулювати тему щодо особистого життя (про незвичайний факт біографії,

кумедну, дивовижну історію тощо), яку учасник може розповісти іншим членам групи. Тренер збирає аркуші, зачитує зміст і представляє автора.

«Інтерв'ю» (5 хв.)

Учасники стоять по колу. Тренер пропонує кожному обрати незнайомого партнера (або, якщо всі незнайомі і вагаються обрати пару, проводить вправу «розрахунок на перший-другий»). Учасники по черзі беруть один у одного інтерв'ю з метою дізнатися про іншого щонайменше три будь-яких факти. Далі кожний учасник пари по черзі представляє іншого учасника всій групі і розповідає, про що зміг дізнатися.

«Чотири сфери» (5 хв.)

Тренер повідомляє, що люди зазвичай вкладають енергію в різні сфери свого життя, з яких можна умовно виділити такі: власне тіло, життєва діяльність, контакти з іншими людьми, фантазії. Він пропонує подумати й написати, як учасники використали б свою енергію й час, якщо можливості були б необмеженими; які бажання й очікування мають учасники на найближчий день, тиждень, місяць, півроку, п'ять років, розподіливши записи за такими чотирма сферами: а) що робитиме учасник для фізичного аспекту особи – зовнішньої краси, фізичного здоров'я (тіло); б) для професійної кар'єри, поза професійних інтересів (діяльність); в) для родини, друзів (контакти); г) для творчості, майбутнього, наприклад, для міста, країни, людства (фантазії). Потім група коротко обговорює записані очікування/бажання, намагаючись уявити, чи рівномірно розподіляється енергія між цими чотирма сферами, чи рівноваги немає, а превалюють очікування в певних сферах.

«Цікавий учасник» (10 хв.)

Матеріал: аркуш паперу відповідно до кількості учасників, маркери, олівці, ручки, приклад намальованого учасника на плакаті.

Кожен з учасників отримує аркуш паперу та завдання намалювати там учасника (себе), та написати або зобразити очікування від тренінгу за наступним принципом:

- Голова – що я хочу дізнатися? Які питання у мене в голові?
- Серце – чого я очікую від групи? Якою має бути атмосфера?

— Руки – Що я хочу зробити на тренінгу? Може, я хочу спробувати якийсь метод чи зробити енерджайзер?

— Спи́на – від чого я відвертаюся, чого я ні в якому разі не хочу на цьому тренінгу?

Учасники коротко презентують свої очікування.

«Емоції та ситуації» (5 хв.)

Особливі вимоги до приміщення – достатній простір для пересування всією групою. Учасники стоять у колі. Тренер інструктує: «Зараз ми ходитимемо по кімнаті, і той, чие ім'я я назву, має запропонувати продовження ситуації, яку я розповідатиму. Я починаю: «Ми йдемо в гушавину лісу...». Далі, через кожні 20-30 секунд, тренер називає ім'я наступного учасника.

«Перетворення» (5 хв.)

Учасники сидять на стільцях по колу. Тренер пропонує учасникам завершити кілька речень на кшталт того: «Якби я був книгою, то був би...». Усі відповідають по черзі (відповіді, природно, зводяться до небагатьох варіантів, наприклад, словник, книга поезій, енциклопедія тощо). Подібним чином тренер пропонує ще кілька речень, замінюючи ключове слово, яким є узагальнююча категорія (книга, їжа, пісня, музика, явище природи, вид транспорту тощо). Знову відповіді різні (їжа – каша, пиріжок, картопля тощо; явище природи – дощ, вітер, сніг тощо), але всі вони стосуються однієї категорії. Наприкінці вправи тренер підкреслює, що при всій індивідуальній різниці асоціативного ряду всі відповіді належать до спільних категорій, тобто всі учасники – особистості, але вони подібні один до одного, тому являють собою гурт.

«Спитай – відповім» (2 хв. на кожного учасника)

Тренер роздає кожному учаснику по одній пронумерованій картці з одним запитанням, яке стосується теми, котра вивчається на занятті; попереджає, що по ходу заняття запропонує відповісти на це запитання і що відповідь є невід'ємною частиною навчання. По ходу обговорення відповідної теми в доречних місцях тренер запитує: «У кого знаходиться картка номер...». Учасник, який отримав картку з відповідним номером, зачитує запитання вголос і дає відповідь. Ця вправа сприяє концентрації уваги до обговорюваного матеріалу, а також привчає учасників до

постановки запитань. Крім того, по ходу заняття тренер заохочує учасників до постановки запитань, які вони формулюють самостійно.

«Моє послання у світ» (5 хв. на кожного учасника)

Матеріали – приладдя для письма та малювання.

Особливі вимоги до приміщення – столи, стільці.

Учасники сидять по колу; тренер повідомляє інструкцію: 1. Сформулюйте та запишіть коротке повідомлення, гасло, з яким Ви хотіли б звернутися до людей (Ваше послання у світ). 2. Визначте, хто з відомих персонажів (літературних, кінематографічних, казкових, політичних, спортивних, мистецьких тощо) найбільшою мірою відповідає Вашим вимогам для оприлюднення цього послання перед усім світом. 3. Складіть п'ятихвилинне повідомлення від імені цього персонажу, щоб якомога повніше відобразити в ньому суть Вашого послання у світ. 4. Продемонструйте по черзі свої послання, кожному відводиться не більше 5 хв. Під час виконання вправи тренер стежить за регламентом; через 5 хв. перериває учасника незалежно від того, закінчив він промову чи ні. Корисно робити відеозапис, щоб учасники могли згодом побачити й почути себе самі, на власні очі оцінити доступність своїх послань для розуміння іншими людьми. Можна також, за індивідуальною згодою кожного учасника, дати іншим можливість висловити своє розуміння почутого, оцінити ступінь його зрозумілості та легкості сприйняття. Тренер ініціює обговорення виступів, звертає увагу учасників на ті елементи, завдяки яким промова була зрозумілою та прийнятною, або навпаки, викликала сумніви та недовіру (особливо зручно під час цього користуватися відеозаписом).

«Пазли» (5 хв.)

Тренер пропонує учасникам утворити коло. Пояснює, що коли назве певне число, учасники мають утворити групи з названої кількості осіб (наприклад, назване тренером число «три» означає, що учасники мають утворити у випадковий спосіб кілька малих груп, кожна з яких складатиметься з трьох осіб). Тренер називає різні числа, спочатку не такі, як треба для роботи в малих групах, щоб учасники трохи порухалися. Зрештою лунає потрібне тренеріві число, і учасники утворюють малі групи для подальшого ведення заняття.

«Стратегічна соціометрія» (5 хв.)

Тренер констатує та описує проблемну поведінку певного учасника (наприклад, «Михайло вже вдруге не може вибрати собі партнера для вправи!»); потім негайно звертається до іншого учасника із запитанням про те, як на поведінку першого учасника реагує хтось третій–четвертий (наприклад, «Тетяно, хто в групі хотів би сам підійти до Михайла, але соромиться?»). Тренер продовжує вправу або застосовує її через певний час, аж поки будуть усвідомлені «підводні течії» в групі. Тренеру корисно поставити самому собі ряд запитань після заняття, якщо він не має можливості обережно й тактовно з'ясувати їх під час заняття:

- Кого в групі роздратовує активність певного учасника?
- Хто в групі радіє, коли певний учасник у черговий раз задає запитання, які не стосуються теми тренінгу?
- Хто заважає певному учасникові заявити про свої особисті ускладнення?

Корисно передбачити резерви вправ і часу. Резерв вправ дає можливість переключитися з емоційного обговорення або залагодити несприятливу ситуацію, поглиблено розглянути якусь тему, якщо залишатиметься вільний час (такий резерв зручніше створювати за рахунок простих вправ, які не потребують допоміжних та друкованих матеріалів). Резерв часу потрібен, якщо обговорення відбудуватиметься занадто емоційно, затягнеться або виникне потреба у розгляді ще якихось проблем.

Наукове видання

Світлана Юріївна Чернета

**ТЕОРЕТИЧНІ ТА МЕТОДИЧНІ ЗАСАДИ
ПІДГОТОВКИ МАЙБУТНІХ ФАХІВЦІВ ІЗ
СОЦІАЛЬНОЇ РОБОТИ
ДО НАДАННЯ СОЦІАЛЬНИХ ПОСЛУГ**

Монографія

Підписано до друку 12.09.2022. Формат 60x84/16
Ум. друк. арк. 22,75. Зам. 21. Тираж 300.
Папір офсетний. Гарнітура Times. Друк цифровий.

Друк ФОП Мажула Ю. М.
43021, м. Луцьк, вул. Винниченка, 47/35.
Тел. моб. 096 61 66 277, e-mail: y.mazhula@gmail.com

Свідоцтво про внесення суб'єкта видавничої справи до державного реєстру
видавців, виготовлювачів і розповсюджувачів видавничої продукції
серія ДК № 7662 від 07 вересня 2022 року