

## КАТЕГОРІЇ КЛІЄНТІВ ФАХІВЦЯ ІЗ СОЦІАЛЬНОЇ РОБОТИ В ОБ'ЄДНАНІЙ ТЕРИТОРІАЛЬНІЙ ГРОМАДІ

УДК 364.62 – 364.65

**Ганна Слозанська**, кандидат педагогічних наук, доцент кафедри соціальної педагогіки і соціальної роботи, докторант кафедри педагогіки та менеджменту освіти Тернопільського національного педагогічного університету імені Володимира Гнатюка

### КАТЕГОРІЇ КЛІЄНТІВ ФАХІВЦЯ ІЗ СОЦІАЛЬНОЇ РОБОТИ В ОБ'ЄДНАНІЙ ТЕРИТОРІАЛЬНІЙ ГРОМАДІ

У статті схарактеризовано основні види соціальних послуг, що надаються в об'єднаній територіальній громаді фахівцем із соціальної роботи в ОТГ; проаналізовано основні підходи до трактування поняття "клієнт", які існують у вітчизняній та зарубіжній теорії і практиці соціальної роботи; досліджено етимологію самого поняття; розкрито особливості використання понять "об'єкт", "пацієнт", "споживач", "споживач послуг", "експерт з досвіду" як синонімів поняттю "клієнт"; висвітлено типології клієнтів соціальної роботи у вітчизняній теорії і практиці соціальної роботи та за кордоном; визначено типи клієнтів фахівця із соціальної роботи ОТГ.

**Ключові слова:** фахівець із соціальної роботи, клієнт соціальної роботи, об'єднана територіальна громада.

*Табл. 1. Літ. 20.*

**Анна Слозанская**, кандидат педагогических наук, доцент кафедры социальной педагогики и социальной работы, докторант кафедры педагогики и менеджмента образования Тернопольского национального педагогического университета имени Владимира Гнатюка

### КАТЕГОРИИ КЛИЕНТОВ СПЕЦИАЛИСТА ПО СОЦИАЛЬНОЙ РАБОТЕ В ОБЪЕДИНЕННОЙ ТЕРРИТОРИАЛЬНОЙ ОБЩИНЕ

В статье охарактеризованы основные виды социальных услуг в объединенной территориальной общине специалистом по социальной работе в ОТГ; проанализированы основные подходы к трактовке понятия "клиент", которые существуют в отечественной и зарубежной теории и практике социальной работы; исследовано этимологию самого понятия; раскрыты особенности использования понятий "объект", "пациент", "потребитель", "потребитель услуг", "эксперт по опыту" как синонимов понятию "клиент"; освещены типологии клиентов социальной работы в отечественной теории и практике социальной работы и за рубежом; определены типы клиентов специалиста по социальной работе ОТГ.

**Ключевые слова:** специалист по социальной работе, клиент социальной работы, объединенная территориальная община.

**Hanna Slozanska**, Ph.D.(Pedagogy), Associate Professor of the Social Pedagogy and Social Work Department, Doctoral Candidate of the Pedagogy and Education Management Department Ternopil Volodymyr Hnatyuk National Pedagogical University

### TYPES OF CLIENTS OF SPECIALIST IN SOCIAL WORK IN THE UNITED TERRITORIAL COMMUNITIES

The article deals with the determination of the basic social services which is provided in the unified local community by the social worker in ULC. The main approaches to the interpretation of the term "client" that exist in the domestic and foreign theory and practice of social work is shown; the etymology of the concept; the features of using of such concepts as "an object", "a patient", "a consumer", "a consumer services", "an expert of experience" as a synonym for "client" are studied; the typology of clients of social work in the domestic and foreign theory and practice of social work is highlighted; the types of clients of professional social worker in ULC are differentiated.

**Keywords:** a social worker, a client of social worker, the community, the united local community.

**П**остановка проблеми. Впровадження посади фахівця із соціальної роботи в об'єднаній територіальній громаді (ОТГ) дозволить забезпечити доступ населення до соціальних послуг незалежно від місця проживання та зменшить ризики відчуження сільського населення і найбільш вразливих його категорій. Водночас, впровадження такої посади відкриває нові перспективи для працевлаштування випускників спеціальності "Соціальна робота".

Значимо, ОТГ – це складний соціальний механізм. Не знаючи основних складових цього механізму навіть досить кваліфікований фахівець із соціальної роботи не зможе надавати соціальні послуги та працювати з особами, які перебувають в складних життєвих обставинах (СЖО) в межах ОТГ. Тому, в першу чергу соціальний працівник має вивчити довірений йому організм; визначитися із функціями, обов'язками, які він буде виконувати в ОТГ; ознайомитися із категоріями клієнтів, які

## КАТЕГОРІЇ КЛІЄНТІВ ФАХІВЦЯ ІЗ СОЦІАЛЬНОЇ РОБОТИ В ОБ'ЄДНАНІЙ ТЕРИТОРІАЛЬНІЙ ГРОМАДІ

є членами ОТГ; вималювати для себе систему взаємодії із іншими структурними підрозділами ОТГ, соціальними службами, установами та організаціями для надання необхідної допомоги особам, які перебувають в СЖО.

**Аналіз основних досліджень та публікацій** свідчить про численні наукові праці, присвячені аналізу професійної підготовки майбутніх соціальних працівників до роботи з дітьми і молоддю (О. Безпалько), підлітками девіантної поведінки (М. Волошенко), з сім'ями (О. Водяна), дітьми "групи ризику" (В. Полехіна, С. Шпеник), біженцями (О. Ольхович) та інші. Проте у науковій літературі відсутні дослідження, присвячені виокремленню, вивченню та аналізу різних типів клієнтів соціального працівника в комплексі.

**Мета статті** полягає у визначенні категорії осіб, які перебувають в СЖО і потребують сторонньої допомоги кваліфікованого фахівця із соціальної роботи на рівні ОТГ

**Виклад основного матеріалу.** Для позначення осіб, які перебувають в СЖО і потребують сторонньої допомоги у вирішенні їх проблем у теорії і практиці соціальної роботи так само як і в науковій літературі в Україні та закордоном існує чимало термінів: "пацієнт" (patient), "клієнт" (client), "споживач" (customer, consumer), "експерт з досвіду" (expert by experience), споживач послуг (service user). Соціальна робота є мультидисциплінарним видом діяльності і охоплює різні сфери: медицину, юриспруденцію, теологію, соціальну політику тощо. Із багатоманітністю взаємовідносин, що існують в соціальній роботі, пов'язують наявність стількох термінів, якими позначають осіб, що є споживачами послуг соціальних працівників.

В Україні загальноприйнятим терміном для позначення особи, яка самостійно звернулася за допомогою у соціальну службу чи до спеціаліста і користується їх послугами у вирішення власних проблем є термін "клієнт" [6, 101]. Клієнтом в соціальній роботі може бути як особа так і група осіб, яка перебуває в СЖО та потребує соціальної допомоги і захисту.

Часто у вітчизняній науковій літературі та практиці вживають поняття "об'єкт" для позначення категорії осіб, які потребують допомоги кваліфікованого фахівця у вирішенні їх проблем. Проте, варто відмітити, що ці поняття не є тотожними. Клієнтом у соціальній роботі прийнято називати особу, яка самостійно та особисто звернулася за допомогою, а об'єктом – особу, яка також потребує допомоги соціального працівника, проте не виявляє бажання звернутися

за цією допомогою, або не дає згоди на спеціальну роботу фахівця.

На думку Є. Холостової основна відмінність між "клієнтом" і "об'єктом" у соціальній роботі полягає в тому, що у випадку, коли соціальна робота здійснюється на рівні регіональному та місцевому, або на рівні громади чи групи – то вона спрямовується на конкретні об'єкти діяльності, а коли на рівні індивіда – то безпосередня робота ведеться із клієнтом [8, 21]. Часто об'єктів прийнято називати потенційними клієнтами соціальної роботи [5, 7].

Варто зазначити, що поняття "клієнт" є найбільш загальним терміном як у вітчизняній так і в зарубіжній теорії і практиці соціальної роботи, яке використовується для позначення осіб, які перебувають в СЖО [17]. Проте, аналіз наукової літератури свідчить, що так було не завжди. Саме поняття "клієнт" було запозичене в термінологію вітчизняної соціальної роботи із англійської мови ("client") як і ще багато інших термінів, які активно використовуються в соціальній роботі сьогодні. Це пов'язано із тим, що соціальна робота утвердилася як професійний вид діяльності та як наука в англійських країнах світу (Австралії, Великобританії, Канаді, США) значно раніше ніж в Україні.

Дослідження етимології самого поняття доводить, що термін "клієнт" появився в теорії і практиці соціальної роботи в 70-х роках ХХ століття. Про це свідчать праці Р. Бейлея, М. Бейка [10], Ф. Голінса [14], Дж. Маєра, Н. Тіма [16], М. Сіпорна [20] та Р. Берклея [11]. "Клієнтом" називали особу, яка має проблеми і нездатна в силу своєї необізнаності, неспроможності та пасивності їх вирішити самостійно, тому потребує сторонньої допомоги і звертається до соціальних працівників [17]. Соціальними працівниками вважалися фахівці, які володіють відповідними знаннями і навичками, здатні змінити ситуацію та особисто несуть відповідальність за долю свого клієнта, соціальної роботи як професії та соціальної служби, в якій працюють.

Проте, як зазначає Н. Рега до цього поруч із поняттям "клієнт" в теорії і практиці соціальної роботи активно вживалося поняття "пацієнт", так як соціальні працівники здебільшого працювали як роздавачі милостині [19] та утверджуючи себе як фахівці з соціальної роботи в сфері охорони здоров'я.

Реформування системи надання послуг соціальними працівниками, розширення сфер їх діяльності, зміни у побудові взаємовідносин у соціальній роботі відбулися із приходом до влади

у Великій Британії консервативної партії на чолі із М. Тетчер. Визначивши вектор руху в напрямі створення “держави загального добробуту” М. Тетчер, окрім розвитку ринкової ефективності держави, наголосила на необхідності відродження соціальної активності, відповідальності особистості, підтримки інтересів, свободи вибору кожної людини, яка бореться за покращення свого життя і не надіється на допомогу держави. М. Тетчер докорінно звнула державне втручання у соціальні справи та почала перебудову системи надання соціальних послуг [13]. Прийняття нормативних актів, спрямованих на соціальний захист усього населення країни підштовхнули багато органів місцевої влади утворити нові соціальні служби та впровадити додаткові посади соціальних працівників. При цьому обов'язки та функції фахівців було розділено в залежності від соціальної служби, де вони працювали та категорій клієнтів і їх проблем. “Клієнт” соціального працівника від пасивної особи, яка має проблему і потребує допомоги у її вирішенні перетворився на активного “споживача” (customer, consumer) тих послуг, які надавали численні соціальні служби, установи та організації. А самі соціальні працівники стали провайдером соціальних послуг.

Розвиток ринкової економіки дав поштовх для діяльності приватних соціальних установ, які стали конкурувати із державними у сфері надання соціальних послуг “споживачам”. Останній диктував умови і визначав якість роботи державних і приватних соціальних установ через “купівлю” соціальної послуги. Взаємовідносини між соціальною службою, соціальним працівником і “споживачем” будувалися на першочерговості, домінуванні і задоволення потреб останнього. Соціальний працівник виконував радше роль менеджера, інструктора, навіть маркетолога в системі цих взаємовідносин, оскільки прибуток соціальної служби залежав від кількості “споживачів” та від їхнього задоволення роботою фахівців.

У 90-х роках ХХ століття у теорії і практиці соціальної роботи з'являється поняття “споживач послуг” (service user), яким позначали осіб, які мають проблеми і потребують допомоги соціальних працівників у їх вирішенні [18]. Цей термін мав замінити усі існуючі на той час так як вважався найбільш універсальним і конкретним. Пізніше науковці та практики з соціальної роботи почали використовувати поняття “експерт з досвіду” (expert by experience) при визначенні тих, хто звернувся за послугою у соціальну службу, базуючись на своєму досвіді [15]. Проте, зазначений термін не міг бути використаним по

відношенню до тих, хто потенційно мав би претендувати на послуги соціальних служб, однак не володів інформацією про існування таких служб або специфіку їх діяльності; тих, хто відмовився від послуг соціальних служб або отримав не якісні чи не ті послуги; тобто тих, хто не мав досвіду з отримання соціальних послуг. Відкритим залишалося також питання із визначення самого досвіду – кого саме можна вважати тим, хто має досвід. У зв'язку з численними зауваженнями з боку соціальних працівників і осіб, із якими вони працюють або могли б працювати, зазначений термін не прижився в теорії і практиці соціальної роботи.

Незважаючи на те, як ми назвемо осіб, які потребують допомоги – “пацієнт”, “клієнт”, “споживач”, “споживач послуг”, “людина” чи “громадяни” – соціальна робота як професійний вид діяльності так само як і діяльність соціального працівника покликана підтримувати і надавати допомогу у вирішенні проблем будь-якої людини, групи людей; сприяти розвитку їхньої здатності до соціального функціонування, реалізації їх прав та запобігати їх виключенню через надання якісних соціальних послуг [12].

У вітчизняній теорії і практиці соціальної роботи клієнтом соціального працівника прийнято вважати особу, яка перебуває в СЖО. У Статті 1 Закону України “Про соціальні послуги” визначено, що складні життєві обставини (СЖО) це “обставини, спричинені інвалідністю, віком, станом здоров'я, соціальним становищем, життєвими звичками і способом життя, внаслідок яких особа частково або повністю не має (не набула або втратила) здатності чи можливості самостійно піклуватися про особисте (сімейне) життя та брати участь у суспільному житті” [1].

Оскільки ОТГ – це добровільне об'єднання громадян, які проживають на географічно визначеній території довкола одного адміністративного центру [1], то клієнтами та потенційними клієнтами фахівця із соціальної роботи в ОТГ може бути будь-хто із членів ОТГ, тобто будь-яка особа / група осіб, яка перебуває або потенційно може перебувати в СЖО і потребує сторонньої допомоги у вирішенні власних проблем. Клієнтом фахівця із соціальної роботи в ОТГ може бути і сама громада, яка потребує допомоги на шляху свого розвитку та становлення як спроможної ОТГ.

Варто зазначити, що ні у вітчизняній ні у зарубіжній науковій літературі та практиці немає єдиного підходу до класифікації клієнтів соціальної роботи. За кордоном до клієнтів чи потенційних клієнтів соціального працівника відносять

## КАТЕГОРІЇ КЛІЄНТІВ ФАХІВЦЯ ІЗ СОЦІАЛЬНОЇ РОБОТИ В ОБ'ЄДНАНІЙ ТЕРИТОРІАЛЬНІЙ ГРОМАДІ

бездоглядних, вразливих, неблагополучних, відчужених індивідів, осіб “груп-ризик”, проблемні сім'ї, громади, організації, об'єднання; тобто всіх тих, хто має особливі потреби і потребує сторонньої допомоги у їх вирішенні [9].

В Європейських країнах для роботи із клієнтами соціальної роботи діють різні профільні соціальні служби, установи та організації державної та не державної форм власності.

В Україні всі перелічені вище особи також є клієнтами соціального працівника. Попри те, Законом України “Про соціальні послуги” чітко визначено категорії клієнтів, соціальні послуги яким надаються безкоштовно. До них належать: одинокі-громадяни, які не здатні до самообслуговування у зв'язку із похилим віком, хворобою, інвалідністю; безробітні особи, особи, які перебувають на обліку в державній службі зайнятості як такі, що шукають роботу; особи без визначеного місця проживання, внутрішнього переміщені особи; малозабезпечені особи; діти та молодь, які перебувають в СЖО у зв'язку з інвалідністю, хворобою, сирітством, безпритульністю, бездоглядністю, насильством і жорстоким ставленням проблем [1].

Центри соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді в Україні при надання соціальних послуг населенню визначають категорію отримувача послуги (клієнта) залежно від потреби, з якою він звернувся у Центр. Таким чином з'являється нове поняття в українській мові – отримувач послуги – як синонім поняттю клієнт.

Категорії клієнтів соціальних працівників можна виділити і на основі аналізу чинного законодавства у сфері надання соціальних послуг. До них належать: особи із числа внутрішньо переміщених; особи без визначеного місця проживання, бездоглядні діти і молодь; безробітні; особи з обмеженими фізичними можливостями, із психічними відхиленнями; учасники антитерористичної операції, військовослужбовці; особи, які перебували в місцях позбавлення волі, постраждали від насильства, торгівлі людьми; діти-сироти та діти, позбавлені батьківського піклування, випускники інтернатних закладів; діти і молодь “груп ризику”; багатодітні, неповні, прийомні, опікунські сім'ї, будинки сімейного типу; вагітні жінки, жінки, які щойно народили дитину, жінки, які перебувають у відпустці для догляду за дитиною; ВІЛ-інфіковані та члени їх сімей [1; 2; 3; 4].

Проте, аналіз наукової літератури із проблеми дослідження та чинної нормативно-правової бази свідчить про відсутність будь-якої думки з питання класифікації клієнтів фахівця із соціальної роботи в ОТГ. Тому, вважаємо за необхідне

запропонувати два підходи щодо такої класифікації.

На основі першого підходу, взявши за основу класифікацію, запропоновану В. Курбатовим [7], ми можемо структурувати клієнтів / потенційних клієнтів фахівця із соціальної роботи в ОТГ у три групи. До першої групи можна віднести осіб із соціально незахищених верств населення: осіб з інвалідністю, сиріт, безробітних, мігрантів, вимушено переміщених осіб тощо. До другої групи – маргіналів, до третьої – осіб із відхиленням у поведінці (девіантів).

Відповідно до другого підходу клієнтів / потенційних клієнтів фахівця з соціальної роботи в ОТГ можна класифікувати за універсальними та специфічними ознаками. До універсальних ознак ми відносимо вік, стать, статус. Тоді як до специфічних – соціальні проблеми, які змусили особу звернутися за допомогою до соціальних служб, установ чи організацій. Загальна класифікація клієнтів фахівця з соціальної роботи в ОТГ, з якими він може самостійно працювати і надавати допомогу в межах своєї компетенції, представлена в таблиці 1.

Варто зазначити, що кваліфікований фахівець, після оцінки потреб клієнтів, які звернулися за допомогою, може як самостійно надавати соціальні послуги відповідно до чинного законодавства так і перенаправити особу, яка потребує допомоги у відповідні соціальні служби, установи чи організації у випадку. Перенаправлення клієнта відбувається у випадку. Перенаправлення проблеми з якою звернувся клієнт знаходиться поза компетенцією фахівця. При цьому, останній зобов'язаний надати якісні консультаційні послуги, зафіксувати потреби, підготувати необхідні документи і тоді здійснити перенаправлення.

**Висновки.** Аналіз практики свідчить, що в межах ОТГ можуть бути різні типи клієнтів. Проте, майже вся діяльність фахівця з соціальної роботи в ОТГ спрямована на подолання складних життєвих обставин осіб чи групи осіб; на боротьбу із проблемами а не на їхню профілактику. Зарубіжний досвід з організації соціальної роботи в громаді свідчить, що значні зусилля соціального працівника в громаді спрямовані на превентивну, профілактичну роботу з метою попередження виникнення різноманітних проблем і збільшення кількості клієнтів соціальних служб, установ та організації.

*1. Закони України “Про державну допомогу сім'ям з дітьми”, “Про добровільне об'єднання територіальних громад”, “Про забезпечення*

**КАТЕГОРІЇ КЛІЄНТІВ ФАХІВЦЯ ІЗ СОЦІАЛЬНОЇ РОБОТИ В ОБ'ЄДНАНІЙ  
ТЕРИТОРІАЛЬНІЙ ГРОМАДІ**

**Таблиця 1.**

**Перелік клієнтів фахівця з соціальної роботи в громаді**

<b>Ознака</b>	<b>Тип клієнта</b>
Вік	Діти Молодь Особи зрілого віку Особи похилого віку
Стать	Жінки Чоловіки
Статус	Особи з інвалідністю Пенсіонери Безробітні Емігранти Біженці Вимушено переміщені особи Учасники бойових дій Ветеран війни “Дитина війни” Учасники ліквідації аварії на ЧАЕС тощо
<b>Соціальні проблеми:</b>	
Проблеми зі здоров'ям	особи з обмеженими фізичними можливостями, особи із психічними відхиленнями, ВІЛ-інфіковані, особи із тимчасовою втратою працездатності, особи, які перебувають у декретній відпустці, особи, які перебувають у відпустці для догляду за дитиною
Відхилення у поведінці	особи із алкогольною, наркотичною та іншими видами хімічної залежності, особи із схильністю до правопорушень, особи із суїцидальними намірами
Відсутність батьківської турботи	діти, позбавлені батьківського піклування діти-сироти бездоглядні діти і молодь соціальні сироти
Працевлаштування	безробітні випускники професійно-технічних та вищих навчальних закладів особи, які проходять перекваліфікацію, перекваліфікацію
Насилля	особи, які постраждали від насильства (жертви), особи, які вчиняли / вчиняють насильство по відношенню до інших осіб
Сімейні стосунки	особи із неблагополучних сімей особи із малозабезпечених сімей особи із неповних сімей багатодітні сім'ї конфліктні сім'ї прийомні сім'ї опікунські сім'ї
	особи із числа внутрішньо переміщених учасники АТО особи, які вийшли із місць позбавлення волі

*прав і свобод внутрішньо переміщених осіб”, “Про забезпечення організаційно-правових умов соціального захисту дітей-сиріт та дітей, позбавлених батьківського піклування”, “Про зайнятість населення”, “Про основи соціальної захищеності інвалідів в Україні”, “Про основи соціального захисту бездомних*

*осіб і безпритульних дітей”, “Про соціальний і правовий захист військовослужбовців та членів їх сімей”, “Про соціальну адаптацію осіб, які відбувають чи відбули покарання у виді обмеження волі або позбавлення волі на певний строк”, “Про оздоровлення та відпочинок дітей”, “Про охорону дитинства”, “Про*

**КАТЕГОРІЇ КЛІЄНТІВ ФАХІВЦЯ ІЗ СОЦІАЛЬНОЇ РОБОТИ В ОБ'ЄДНАНІЙ  
ТЕРИТОРІАЛЬНІЙ ГРОМАДІ**

попередження насильства в сім'ї", "Про протидію поширенню хвороб, зумовлених вірусом імунодефіциту людини (ВІЛ), та правовий і соціальний захист людей, які живуть з ВІЛ", "Про психіатричну допомогу", "Про реабілітацію інвалідів в Україні", Закон України "Про соціальну роботу з сім'ями, дітьми і молоддю", "Про соціальні послуги" [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/>

2. Наказ Міністерства сім'ї, молоді та спорту "Про затвердження Інструкції щодо взаємодії структурних підрозділів, відповідальних за реалізацію державної політики щодо попередження насильства в сім'ї, служб у справах дітей, центрів соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді та органів внутрішніх справ, щодо попередження насильства в сім'ї" [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://zakon0.rada.gov.ua/laws/show/z>

3. Наказ МСП "Про затвердження Державного стандарту надання притулку бездомним особам", "Про затвердження Переліку соціальних послуг, що надаються особам, які перебувають у складних життєвих обставинах і не можуть самостійно їх подолати", "Про затвердження форм документів щодо отримання інвалідами та дітьми-інвалідами реабілітаційних послуг у реабілітаційних установах". [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/z>

4. Постанови КМУ "Про затвердження Порядку взаємодії суб'єктів, які здійснюють заходи у сфері протидії торгівлі людьми", "Про затвердження Порядку надання інвалідам та дітям-інвалідам реабілітаційних послуг" (зі змінами) [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://zakon0.rada.gov.ua/laws/show/783-2012-%D0%BF>

5. Ромм М.В. Теория социальной работы: учебное пособие / М.В. Ромм, Т.А. Ромм. – Новосибирск, 1999. – 64 с.

6. Словник-довідник для соціальних педагогів та соціальних працівників / За заг. ред. А.Й. Капської. – К., 2000. – 260 с.

7. Социальная работа / Под общей ред.

проф. В. И. Курбатова. – Ростов н/Дону, 1999. – 576 с.

8. Социальная работа: теория и практика: учеб. пособие / отв. ред. Е.И. Холостова, А.С. Сорвина. – М.: ИНФРА – М, 2001. – 427 с.

9. The AASW Code of Ethics was presented at the Australian Association of Social Workers [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://www.aasw.asn.au/document/item/1201>

10. Bailey R. Radical Social Work / R. Bailey, M. Brake. – London, Edward Arnold. – 1975. – 170 p.

11. Barclay P. Social Workers: Their Roles and Tasks / P. Barclay. – London, NISW. – 1982. – 194 p.

12. The International Association of Schools of Social Work. Global Definition of Social Work. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://ifsw.org/policies/definition-of-social-work/>

13. Harris J. State social work and social citizenship in Britain: From clientelism to consumerism / J. Harris. – British Journal of Social Work. – 1999. – p. 915 – 937.

14. Hollis F. Casework: A Psycho-Social Therapy / F. Hollis. – New York, Random House. – 1964. – 204 p.

15. Kvarnström S. How service users perceive the concept of participation, specifically in interprofessional practice. / S. Kvarnström et al. – British Journal of Social Work. – 2011, 42 (1). – p. 129–146.

16. Mayer J.E. The Client Speaks / J.E. Mayer, N. Timms. – London, Routledge and Kegan Paul. – 1970 – 190 p.

17. McDonald C. Challenging Social Work: the context of practice / C. McDonald. – Basingstoke: Palgrave Macmillan. – 2006. – 256 p.

18. Postle K. Capacity building and the reconception of political participation: A role for social care workers? / K. Postle, P. Beresford. – British Journal of Social Work. – 2007. – p. 143 – 158.

19. Ragg N.M. People not cases: A philosophical approach to social work / Nicholas M. Ragg. – Routledge & Kegan Paul, 1977. – 159 p.

20. Siporin M. Introduction to Social Work / M. Siporin. – Practice, London, Collier MacMillan. – 1975. – P. 74.

Стаття надійшла до редакції 24.01.2017



"Якщо ви працюєте над поставленими цілями, то ці цілі будуть працювати на вас".

Джим Рон

американський оратор-мотиватор, письменник

