

**МЕХАНІЗМИ ПІДВИЩЕННЯ ЕФЕКТИВНОСТІ РОБОТИ ТЕРИТОРІАЛЬНИХ ЦЕНТРІВ м. ХАРКОВА**

*Розглянуто діяльність соціальних працівників територіальних центрів районів м. Харкова. Визначено основні проблеми на шляху ефективного функціонування цих закладів на основі результатів соціологічного дослідження, запропоновано напрями вирішення проблем.*

*The article deals with activity of social employees of territorial district centers of Kharkiv. On the basis of the results of a sociological survey main challenges which these institutions face in their activity are defined and ways of improving performance efficiency are determined.*

У затяжний період соціально-економічних перетворень, що тривають у нашій державі і є суперечливими за змістом, недосконалими за формою та малоефективними за результатами, найбільше страждають ті з наших співгромадян, які відносяться до категорії соціально вразливих. Значне місце серед них посідають особи похилого віку. Специфічність цієї групи, її значення для планування та реалізації державної соціальної політики, серед іншого, полягає в тому, що, по-перше – процес старіння населення є загальносвітовим за масштабом і незворотнім за характером.

По-друге, коефіцієнт потенційної підтримки (КПП) зменшується протягом останніх 50-ти років. Значення цього показника для України порівняно з країнами ЄС є меншим, адже, нагадаємо, Україна має найменший пенсійний вік з усіх європейських країн, що посилює демоекономічне навантаження на працюючих. Зниження КПП матиме для України вкрай негативні наслідки, через те що в країні практично не працює накопичувальна пенсійна система.

По-третє, загальний невисокий рівень життя населення України не дає можливості особам похилого віку сподіватися на постійну підтримку з боку дітей та онуків. Більше того, певна частина українських пенсіонерів працює саме для того, щоб мати можливість допомагати молодшим членам власної розширеної родини.

По-четверте, це ментальні особливості частини населення України, а саме – сподівання на активну роль державних органів влади у вирішенні їх соціальних, економічних, а почасти – побутових і психологічних проблем. Природно, що особи похилого віку, які виросли та більшу частину життя прожили в СРСР, у певних соціально-економічних та політико-ідеологічних умовах, більше за інші верстви схильні до патерналізму.

Проблематика діяльності терцентрів в Україні є малодослідженою. Як правило, діяльність соціальних працівників розглядається в контексті реалізації соціальних програм на місцевому рівні, здійснення соціальної роботи. Своє місце дана тема посідає в підручниках із соціальної роботи [1; 3], монографічних дослідженнях, присвячених соціальній політиці взагалі. Робота соціальних працівників аналізується у зв'язку із реалізацією соціального захисту вразливих верств населення (пенсіонери, інваліди), проблемних груп (наркозалежні, діти позбавлені батьківського піклування, особи, які страждають від проявів насильства тощо). Проте спеціальних наукових праць, в яких би діяльність територіальних центрів розглядалася з позицій державного управління, на сьогодні практично не існує.

Метою даної статті є дослідження основних проблем у діяльності соціальних працівників територіальних центрів м. Харкова та визначення методів та перспектив їх подолання.

Одним з механізмів пом'якшення гостроти наведених на початку статті проблем є створення в системі державного соціального захисту територіальних центрів з обслуговування пенсіонерів, одиноких непрацездатних громадян (Далі – терцентрів). Ці установи ведуть історію в м. Харкові з 1990 р. і керуються в своїй діяльності кількома нормативно-правовими актами, серед яких – Наказ Міністерства соціального захисту населення від 1 квітня 1997 р., яким було затверджено “Типове положення про територіальний центр соціального обслуговування пенсіонерів та одиноких непрацездатних громадян” [1, с. 65 – 71]. Одним з основних напрямків роботи цих установ є надання соціальної допомоги вдома тим 10566 мешканцям Харкова, які її потребують [4, с. 39].

Потреба в допомозі з боку територіальних центрів загострюється ще й тому, що для певної кількості харків'ян-пенсіонерів саме соціальні працівники можуть/повинні стати помічниками у вирішенні існуючих проблем. Зокрема, результати соціологічних опитувань свідчать, що 28 % пенсіонерів, які мешкають у Харкові, не мають близьких людей, родичів, друзів, від яких можна було б очікувати допомоги в подоланні тих чи інших труднощів [2, с. 14]. Для надання практичної допомоги у структурі терцентрів утворюються відділення соціальної допомоги вдома (далі – Відділення), функціонування яких регламентується відповідним положенням, затвердженим наказом Міністерства соціального захисту населення України в 1997 р. [1, с. 71 – 75].

Відзначимо також, що відповідно до наведеного положення, допомога може надаватися і тим непрацездатним особам, які мають близьких родичів або дітей, які, відповідно до ст. 51-ї Конституції

України, зобов'язані про них піклуватися. У таких випадках непрацездатні громадяни, які отримують пенсію в мінімальному розмірі, обслуговуються безплатно, а ті з них, які отримують пенсію у розмірі більшому від мінімального, повинні вносити плату в розмірі 5 % від одержуваної пенсії [1, с. 74].

Для того щоб уявити спектр послуг, яких потребують підопічні територіальних центрів, необхідно, перш за все, розглянути найбільш значущі проблеми, що стоять перед клієнтами цих соціальних установ, серед яких основне місце посідають: інваліди, одинаки, непрацюючі пенсіонери. Отже, за результатами соціологічних досліджень, маємо такі дані [2, с. 12-13]:

Таблиця 1

<i>Проблеми</i>	<i>%</i>
Нестача грошових коштів для життя	64
Потреба в ліках, медпрепаратах	33
Відсутність або низька якість комунальних послуг	20
Потреба в продуктах харчування	15
Потреба в одязі, взутті	14
Побутові проблеми (прибирання житла, придбання їжі тощо)	13
Труднощі з отриманням необхідної медичної допомоги	11
Житлові проблеми	10
Проблеми з організацією відпочинку, оздоровлення	10
Труднощі у догляді за собою	9
Потреба в моральній підтримці з боку держави і суспільства	6
Потреба у спілкуванні з іншими людьми	4
Потреба в занятті улюбленою справою	4
Потреба в юридичній допомозі	4
Потреба у психологічній допомозі	3
Неможливість знайти роботу	3
Потреба в культурному дозвіллі	1,3

Умовно всі наведені причини можна розподілити на три групи. До першої віднесемо ті з них, які очевидно не можуть бути вирішені за допомогою соціальних працівників. Це, зокрема, нестача коштів і ліків, проблеми, що зумовлені незадовільним функціонуванням системи ЖКГ.

Друга група складається з проблем, на вирішення яких, власне, і спрямовано діяльність соціального працівника: допомога у прибиранні житла, придбанні потрібних речей і продуктів, ліків тощо, сприяння в подоланні почуття відірваності від суспільства шляхом регулярного спілкування з підопічними.

Можливості для подолання проблем третьої групи (надання юридичної, медичної, психологічної допомоги) у працівників терцентрів також значно обмежені. Вони не можуть ефективно надавати медичну та юридичну допомогу, через очевидно недостатню фахову підготовку. Проте працівники терцентрів прагнуть отримати як юридичні, так і медичні знання і навички, готові проходити необхідні курси для того, щоб мати можливість застосовувати їх у своїй практичній діяльності. Примітно, що знання юридичного характеру соціальним працівникам необхідні не стільки для того, щоб надавати відповідні консультації своїм підопічним, скільки для більш чіткого розуміння своїх прав та обов'язків.

У період з 1 вересня – 18 грудня 2008 р. за ініціатииви Управління праці та соціального захисту населення Харківського міського виконавчого комітету та кафедри соціальної і гуманітарної політики ХарРІ НАДУ проводилося навчання працівників територіальних центрів дев'яти районів м. Харкова. Навчання кожної групи (16 – 20 осіб) проходило на базі ХарРІ НАДУ, тривало два тижні і складалося з чотирьох тематичних модулів: історія та теорія соціальної роботи; законодавче та інституційне забезпечення соціальної роботи; менеджмент у соціальній роботі; психологічні засади соціальної роботи.

Наприкінці кожної двотижневої сесії проводилося анкетування соціальних робітників (загальна кількість опитаних – 142 особи). Під час анкетування планувалося вирішити потрібне завдання: перевірити отриманні під час навчання знання слухачів; акумулювати інформацію щодо проблем у діяльності терцентрів та з'ясувати ставлення соціальних працівників до своєї роботи; визначити напрямки вдосконалення змісту та форми проведення подібних занять на майбутнє.

Отже, за отриманими даними, працівники терцентрів районів м. Харкова є досвідченими в своїй справі особами. Так, 52 % опитаних мають стаж роботи в територіальному центрі від 3 до 10 років, 12, 6 % від 10 до 15; і 11 осіб, або 7,7 % – понад 15 років, а кількість осіб, стаж яких не перевищує 3 роки, дорівнює 27,4 %. Відзначимо, що найменш досвідчена особа працює 4 місяці, найбільш досвідчена – 19 років.

Очевидними є гендерні особливості професії соціального працівника. Терпіння, здатність до розуміння та співчуття, вміння вислухати та сприйняти чужий біль традиційно відносяться до жіночих чеснот. Тому не дивно, що абсолютна більшість наших респондентів – жінки, більше того, серед усіх опитаних нами працівників терцентрів тільки один – чоловік.

Щодо освітнього рівня, то 91 % соціальних робітників має середню спеціальну освіту, яка дозволяє їм на належному рівні виконувати посадові обов'язки і майже в 60 % випадків відповідає обраній професії. У той же час, достатньо поінформованими в питаннях соціально-економічного розвитку регіону вважають себе 62 % респондентів, ще третина – 31,6 % зазначають, що їх поінформованість є низькою.

Уміння добувати інформацію за допомогою доступних технологій відносяться до групи організаційних

умінь кваліфікованого соціального працівника. У цьому контексті необхідно відзначити високий рівень технічного забезпечення діяльності терцентрів. Зокрема, 74,6 % опитаних відзначили, що в установі наявні комп'ютери, підключені до інтернету, є можливість користуватися електронною поштою. 20,4 % респондентів наголосили на відсутності комп'ютерної техніки, а ще 4,9 % завагалися з конкретною відповіддю. Цей, у цілому позитивний факт, заслуговує на увагу, адже з плином часу все більша частина документообігу відбувається в електронному режимі, все частіше ті чи інші послуги, особливо інформаційні, надаються за допомогою електронної пошти. Підвищення рівня інформатизації територіальних центрів є одним з пріоритетних напрямків діяльності міської влади. Зокрема, в межах проекту “Впровадження інноваційного механізму підвищення якості соціальних послуг для забезпечення життєдіяльності територіальної громади” в дев'яти терцентрах Харкова було відкрито електронні соціальні офіси.

Можна стверджувати, що наявний доступ до інформаційних мереж, як правило, не використовується працівниками для підвищення своєї обізнаності в соціальних питаннях. Так, на пропозицію назвати відомі джерела соціальної інформації в мережі Інтернет абсолютна більшість респондентів готова була залишити в анкеті порожні рядки, і лише проведення відповідного тематичного заняття дозволило соціальним працівникам заповнити цю прогалину в своїх знаннях, що, в свою чергу, має позитивно позначитися на їх комунікативних вміннях. Проте ми усвідомлюємо, що перехід до повноцінного обміну інформацією за допомогою електронних засобів зв'язку між терцентрами та отримувачами їхніх послуг залишається справою майбутнього через наднизький рівень комп'ютерної грамотності останніх, виправити який без спеціальних адаптованих довготривалих тренінгів неможливо.

Протягом останніх років у Харкові проводиться активна робота із залучення до реалізації місцевих соціальних програм представників “третього сектора”. У місті створено й успішно діють десятки недержавних організацій соціального спрямування, найактивніші з яких користуються увагою міської влади. Участь у щорічних конкурсах соціальних проектів, перемога в них гарантує таким НДО помітну фінансову підтримку з боку міського бюджету. Проте понад 82 % соціальних працівників не дали ствердної відповіді на питання, чи співпрацює їх терцентр з представниками НДО, ще 15 % відзначили, що “так, але вкрай рідко”. Дещо інша ситуація з допомогою від комерційних структур, тобто проявами благочинства. Близько 74 % соціальних працівників зазначають, що знають про таку допомогу, яку їх терцентр або його підопічні безпосередньо отримують час від часу.

Відповідаючи на запитання про головні складнощі в роботі, практично всі респонденти – 93,6 %, очікувано відзначили “низьку зарплатню”. Ця відповідь значно випередила такі варіанти, як “специфічний стан підопічних”, “низький рівень матеріально-технічного забезпечення” та “неукомплектованість штатів”. Розмір заробітної платні, яку отримує соціальний працівник, коливається від 700 до 1100 грн на місяць, отже, в деяких випадках, зарплатня працівника терцентру дорівнює пенсії його підопічних. Подібний рівень матеріальної винагороди є недостатнім, що не може не позначитися на мотивації працівників, їх зацікавленості в роботі, морально-психологічному стані. Отримуючи таку незначну грошову винагороду, соціальним працівникам вкрай складно якісно виконувати свої обов'язки, зокрема “виявляти і переборювати негативні почуття, що впливають на людей і на нього самого” [1, с. 37]. Одночасно рівень бажаної зарплати також є порівняно невисоким. Так, відповідаючи на питання щодо очікуваного рівня зарплатні, респонденти надали такі дані: бажали б отримувати вдвічі більше 43,6 %, розраховують на більш ніж 100 % підвищення – 38,7 %, і решта – понад 17 % респондентів – задовольнилася б підвищенням зарплатні меншим від 100 %.

З метою підвищення якісного рівня навчання в майбутньому, респондентам було задане питання щодо власного бачення шляхів удосконалення подібних навчальних програм, необхідності їх проведення в подальшому. Результати опитування показали, що 57,7 % респондентів вважають за необхідне проходити подібне навчання один раз на рік, ще 35,2 % обрали варіант “проводити час від часу”, а 5,6 % згодні навчатися навіть частіше, ніж один раз протягом року. Відзначимо, що 1,4 %, або у абсолютному вимірі – одна особа, вважає, що подібне навчання не потрібне.

Щодо шляхів удосконалення, то, в порядку частоти згадування отримуємо такі побажання: збільшити години з психології спілкування; збільшити тривалість навчання; більше надавати знань юридичного характеру, зокрема щодо пільг і пільговиків; викладати медичні знання; більше тренінгових, практичних занять; надати відповідну методичну літературу. Відзначимо, що задовольнити останнє побажання соціальних працівників викладацький колектив зміг уже протягом навчання, підготувавши та видавши навчально-методичний посібник “Основи соціальної роботи”, примірник якого було роздано кожному соціальному працівнику одночасно із врученням відповідного свідоцтва про проходження навчання.

Серед питань, з яких соціальні працівники прагнуть отримати більше інформації, є система пільг, чинна в нашій державі. Така зацікавленість ґрунтується на кількох чинниках. По-перше, знання системи пільг і порядку їх надання необхідне для якісного надання послуг, адже одним із завдань Відділення є вирішення за дорученням обслуговуваних громадян питань у державних та інших підприємствах, установах і організаціях, контролю за наданням установлених пільг. По-друге, певна категорія пільг розповсюджується не тільки на підопічних терцентрів, але й на їх співробітників, зокрема пільги на проїзд у комунальному транспорті, сплата за послуги ЖКГ тощо. Актуальність останньої тези є надзвичайно високою, враховуючи низький рівень матеріальної винагороди, що її отримують соціальні працівники.

Однією з функцій, покладених на соціального працівника, є психологічна, яка полягає в консультуванні та

коригуванні міжособистісних відносин, наданні допомоги в соціальній реабілітації всім, хто її потребує, сприянні соціальній адаптації особистості. У спілкуванні з підопічними терцентрів такі вміння є особливо цінними, адже ці люди поступово втрачають не тільки роботу і звичне коло спілкування, але й здоров'я, рідних, подекуди – сенс життя. Аналізуючи відповіді на питання анкети, доходимо висновку, що соціальним працівникам бракує інформації психологічного характеру, навичок міжособистісного спілкування. Понад 63 % опитаних в якості побажань щодо вдосконалення подібних навчальних програм висловилися за збільшення годин з модулю “психологічні засади соціальної роботи”, за запрошення в якості викладачів професійних психологів і психотерапевтів. Часто супутником похилого віку є погіршення стану здоров'я, зменшення фізичної активності, загострення існуючих хронічних хвороб або поява таких, що притаманні, як правило, лише старості. Тож зрозуміло, що наступною групою знань і навичок, якої потребують соціальні працівники, є медичні, в тому числі і навички надання першої медичної допомоги.

Таким чином, на основі викладеного можна зробити такі висновки. Територіальні центри є основними суб'єктами надання соціальних послуг самотнім і непрацездатним особам похилого віку на рівні територіальної громади. Такими вони залишатимуться і в майбутньому, більше того, у зв'язку з незадовільною демографічною ситуацією їх роль зростатиме. Соціальні працівники м. Харкова є належним чином підготовленими та достатньо досвідченими у своїй справі професіоналами. Основною проблемою у своїй роботі вони бачать низький рівень оплати праці. Працівники терцентрів чітко розуміють потребу в отриманні додаткових фахових знань і готові витратити час та зусилля для їх отримання. Пріоритетними напрямками в навчанні для них є такі: психологія, основи правових знань, навички надання нескладної медичної допомоги. Можна стверджувати, що подальша співпраця науковців і соціальних працівників у справі підвищення якості надання соціальних послуг повинна тривати і в майбутньому, що неодмінно і позитивно позначиться на рівні соціальної захищеності вразливих верств населення міста, дозволить Харкову зберігати статус громади, яка активно і продуктивно реалізує політику соціального захисту.

#### Література:

1. Основи соціальної роботи : [навч.-метод. посіб.] / В. Г. Бульба, С. О. Горбунова-Рубан, О. В. Кулініч та ін. – Х. : Вид-во ХарPI НАДУ “Магістр”, 2008. – 180 с.
2. Пенсіонери м. Харкова у фокусі соціальної політики. – Х. : ХНУ ім. В. Н. Каразіна, 2006. – 66 с.
3. Соціальна робота в Україні : [навч. посіб.] / [І. Д. Зверева, О. В. Безпалько, С. Я. Харченко та ін.] ; за заг. ред. : І. Д. Зверєвої, Г. М. Лактіонової. – К. : Центр навчальної літератури, 2004. – 256 с.
4. Соціальний паспорт м. Харкова : у 2-х ч. – Суми : Ярославна, 2008. – Ч. 1. – 206 с.

*Надійшла до редколегії 26.10.2009 р.*