

**Veretenko T. G., Beloliptseva O. V. Realization of professional roles of social teacher in the process of social and educational work with families**

The article reveals the role approach to the organization of social and educational work with families. It is analyzed the scientific views of domestic and foreign scholars on the relationship of professional roles with professional features of social educator, the social positions of the specialist, with his professional duties and personal qualities. It is characterized the role of professional social teacher (consultant, a family mediator (defender, lawyer), animator, expert on preventive work, valeologist, mediator, organizer of monitoring social promoter). It is identified the knowledge and skills necessary for social educator for their successful implementation.

*Key words:* professional role of a social pedagogue, social-pedagogical work with family.

Стаття надійшла до редакції 26.09.2013 р.

Прийнято до друку 25.10.2013 р.

Рецензент – д. п. н., проф. Харченко С. Я.

УДК 371+364

**І. М. Трубавіна**

**ОРГАНІЗАЦІЙНІ ЗАСАДИ НАДАННЯ СОЦІАЛЬНИХ ПОСЛУГ СІМ'ЯМ В ЦЕНТРАХ СОЦІАЛЬНИХ ПОСЛУГ**

В умовах реформування соціальної сфери і становлення соціальної держави в Україні актуальним стає питання про організацію надання соціальних послуг населенню – який орієнтир обрати і на якій організаційній основі їх надавати. Основний планований суб'єкт надання соціальних послуг сім'ям – центр соціальних послуг, який надає послуги в межах компетентності терцентрів і центрів соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді. Центр соціальних послуг надає послуги фахівців ЦСССДМ та тер центру, а саме – влаштування до сімейних форм виховання; соціальна адаптація; соціальна інтеграція та реінтеграція; кризове та екстрене втручання; консультування; соціальний супровід/патронаж; представництво інтересів; посередництво; соціальна профілактика; соціально-психологічна реабілітація (ЦСССДМ), догляд, паліативний догляд, соціальна реабілітація, натуральна допомога (терцентри). Уперше в соціальній роботі об'єднуються всі вікові групи незахищених верств населення в одній структурі. Тому доцільним є визначення організаційних засад надання соціальних послуг саме в цій структурі.

Існуючі дослідження стосуються в основному соціального менеджменту – як організувати надання соціальних послуг (К. Шендеровський, М. Лукашевич, О. Самородова та ін.), але ці дослідження стосуються розв'язання проблем клієнта без урахування специфіки функціонування ЦСП, терцентрів, у той час як суб'єкти надання цих послуг мало беруться до уваги щодо вироблення ефективної основи надання послуг. Розвиток сім'ї – суб'єкта та об'єкта соціальної роботи, впливає на суб'єкт цієї діяльності – соціальну службу та її працівників, сприяє їх розвитку. Тому центри соціальних послуг і працівники мережі мають здійснювати діяльність щодо позитивних змін у соціальній роботі, що забезпечує рівень цієї діяльності, її якість проблемам і потребам сім'ї. Якщо розвиток фахівців – завдання підвищення кваліфікації і методичної роботи, то розвиток служби – аспект соціального менеджменту. Разом ці поняття не розглядалися в контексті єдиних організаційних основ надання соціальних послуг. Якщо ми розвиваємо клієнта – сім'ю, кожного її члена, то потрібно працювати, з орієнтацією на розвиток сім'ї, установи та її працівників. Тому **метою** статті є визначення організаційних основ соціальної роботи (як складової соціальної роботи та її підсистеми), а її **завданнями**: 1. Визначити поняття режим розвитку центру соціальних послуг (ЦСП); 2. Виділити принципи і закони організації надання послуг на цій основі в ЦСП. 3. Визначити моделі співпраці різних суб'єктів – надавачів соціальних послуг сім'ям на організаційній основі.

Сьогодні існують дослідження щодо розвитку організації, ключовими поняттями яких є: режим діяльності установи, управління розвитком, організація. Доведено, що розвиток організації підкорюється законом діалектики, дарвінівській тріаді принципів (мінливості, спадковості, відбору) [5]. Під розвитком організації розуміють «закономірну, доцільну, мінливу, еволюційну, керовану, позитивну зміну закладу (його цілей, змісту, методів, форм організації процесу) та її керівної системи, яка приводить до досягнення якісно нових результатів» [2, с. 56]. Організація може існувати, здійснювати свою діяльність, перебуваючи в різних режимах. Під режимом життєдіяльності установи розуміють «узагальнену характеристику її роботи, яка акцентує увагу на суттєвих особливостях, специфіці роботи на різних етапах її життєдіяльності» [3, с. 86]. Виділяють режими становлення, функціонування і розвитку, які характеризують «біографію» установи. Перехід від одного етапу до іншого здійснюється через упровадження інновацій, враховуючи закони соціального менеджменту.

Режим становлення ЦСП – це режим, для якого характерними є створення мережі ЦСП, добір керівних кадрів, відбір і розстановка фахівців, налагодження комунікацій, труднощі з визначенням сімей – клієнтів центрів, проблеми з наявністю технологій і методик роботи з сім'ями, науково-методичного забезпечення роботи з сім'ями, невідповідність фінансування до завдань роботи, відсутність додаткових

коштів, початок роботи з соціальними педагогами – фахівцями ЦСП щодо їх мотивації до роботи з неблагополучними сім'ями (алкоголіків, безробітних, де є жорстокість тощо), до взаємодії з фахівцями інших установ, які опікуються сім'ями (ССД, КМСД, МОН тощо); відсутність достатньої нормативно-правової бази щодо надання послуг сім'ям; початок створення матеріально-технічної бази ЦСП (у т.ч. ресурсів соціальної реклами, бібліотек, приміщення тощо). Робота ЦСП з сім'ями є несистематичною, не системною.

Режим стабільного функціонування передбачає діяльність (надання послуг сім'ям) у заданих рамках. Цей режим можна охарактеризувати наявністю програм, планів роботи, технологій роботи, підготовлених кадрів, налагодженої системи відбору і переадресації клієнтів-сімей, спеціалізованих формувань і ресурсів щодо роботи з сім'ями, розробкою відповідного науково-методичного забезпечення діяльності з сім'ями, достатньою нормативно-правовою базою і фінансуванням діяльності як з бюджету, так і з залучених додаткових коштів, наявністю матеріально-технічної бази для роботи з сім'ями, наявністю єдиногоначалія в управлінні ЦСП, яке є більшим за колегіальність, створення сприятливого мікроклімату в ЦСП.

Режим розвитку ЦСП – це розробка і реалізація комплексних програм розвитку ЦСП, здійснення експериментів на базі існуючої системи, введення інновацій, розробка нових систем роботи, науково-методичного забезпечення діяльності ЦСП, встановлення зв'язків з ВНЗ, організація обміну досвідом між різними суб'єктами соціальної роботи з сім'єю, наявністю системи підвищення кваліфікації та методичної роботи, фінансування за рахунок бюджету і додаткових коштів, збільшення мережі ЦСП та їх спеціалізованих служб для роботи з сім'єю, розробка і затвердження пакета своїх, оригінальних документів, які забезпечують системну діяльність центрів з сім'єю, суб'єктами управління діяльністю є всі учасники інноваційного процесу (штатні і залучені фахівці, керівники, сім'ї), мотивація і стимулювання фахівців на застосування інновацій в своїй роботі з сім'єю.

Режим життєдіяльності ЦСП можна виявити через застосування кваліметричних моделей щодо діяльності ЦСП з сім'єю, методів експертних оцінок, вивчення документації та звітів роботи. Розроблена кваліметрична модель оцінки якості соціальної роботи з сім'ями в ЦСП включає відповідно до цього режиму такі критерії: кадрове, науково-методичне і нормативно-правове забезпечення цієї роботи, створення умов для споживання сім'ями соціально-педагогічних послуг, суб'єкти управління надання цих послуг. Ці критерії відбивають структуру соціальної роботи ЦСП із сім'ями, розкриваються через перелік показників, які можна було оцінювати в залежності від ступеня його прояву. Враховуючи сутність режиму розвитку ЦСП, систему соціальної роботи з сім'єю, нами було виділено критерії та показники оцінки її якості (табл.).

Таблиця

**Критерії та показники оцінки якості соціально-педагогічної роботи ЦСП із сім'єю**

№	Критерії	Показники критеріїв
1	Кадрове забезпечення	1. Забезпечення кадрами відповідно до штатного розпису 2. Робота наукових консультантів 3. Робота тимчасових творчих колективів, НДО 4. Робота за закордонними проектами 5. Підвищення кваліфікації працівників ЦСП до надання соціальних послуг сім'ям на основі планів МСП 6. Відомче підвищення кваліфікації соціальних працівників ЦСП 7. Підвищення кваліфікації соціальних працівників ЦСП за планами НАДУ при Президентіві України 8. Підвищення кваліфікації фахівців ЦСП на семінарах НДО 9. Підвищення кваліфікації фахівців ЦСП на міжнародних семінарах. 10. Проведення методичної роботи на місцях за затвердженими планами, темами. 11. Організація перепідготовки кадрів з проблем надання соціальних послуг сім'ям. 12. Наявність фахівців, які спеціалізуються на послугах сім'ям. 13. Наявність організацій-партнерів з послуг сім'ям.. 14. Дотримання норм етики в роботі з сім'ями.
2	Науково-методичне забезпечення	1. Наявність посібників, рекомендацій роботи з сім'ями в СЖО на основі нових цілей, змісту, технологій. 2. Наявність у відомчих журналах, науково-метричних виданнях статей щодо надання соціальних послуг сім'ям. 3. Вивчення та поширення кращого досвіду надання соціальних послуг сім'ям у кризі, неблагополучним, ДБСТ, прийомним. 4. Друкована продукція, яка поширює результати адаптації кращого світового досвіду в мережі ЦСП.
3	Нормативно-правове забезпечення	1. Наявність типових документів, які регламентують надання соціальних послуг сім'ям у мережі ЦСП (законів, типових положень, інструкцій, програм роботи). 2. Наявність пакету типових, які розроблені та затверджені відповідно до основних цілей соціально-педагогічної роботи з сім'єю в мережі ЦСССДМ, комплексних програм, порядків взаємодії та надання послуг, положень про спеціальні служби з сім'ями в мережі ЦСП, спільних наказів
4	Суб'єкти управління наданням соціальних послуг сім'ям.	1. Робота адміністрації ЦСП 2. Робота громадської ради
5	Створення умов у ЦСП для споживання сім'ями соціальних послуг.	1. Наявність банку даних сімей, які потребують на соціальні послуги. 2. Здійснення соціальної реклами послуг сім'ям у мережі ЦСП 3. Наявність планів роботи ЦСП з сім'ями. 4. Наявність індивідуальних планів роботи з сім'ями в супроводі та реабілітації. 5. Робота телефонів довіри ЦСП 6. Наявність технологій і методик діагностики кризи і проблем сімей.

		7. Наявність технологій і методик роботи з сім'ями в кризі. 8. Дотримання державних стандартів надання послуг сім'ям. 9. Створення координаційних рад при виконкомах, адміністраціях для супроводу сімей, протидії насильству в сім'ях. 10. Упровадження угод роботи з сім'єю як засобу стимулювання сімей у супроводі. 11. Здійснення виїзного консультування сімей. 12. Здійснення соціологічних досліджень щодо проблем сімей. 13. Оцінка ефективності надання послуг сім'ям.
--	--	--

При цьому нами було також сформовано комплексний критерій оцінки якості соціальної роботи з сім'єю, який відповідав 3 рівням соціальної роботи:

1. Низький (режим становлення) – це робота, яка здійснюється в умовах створення мережі ЦСП, коли відбувається добір керівних кадрів, відбір і розстановка фахівців, налагодження комунікацій; є труднощі з визначенням сімей – клієнтів центрів, проблеми з наявністю соціально-педагогічних технологій і методик роботи з сім'ями, науково-методичного забезпечення роботи з сім'ями; існує невідповідність фінансування та завдань роботи, відсутність додаткових коштів; відзначається початок роботи з соціальними педагогами – фахівцями ЦСП щодо їх мотивації до роботи з неблагополучними сім'ями (алкоголіків, безробітних, де є жорстокість тощо), до взаємодії з фахівцями інших установ, які опікуються сім'ями (ССД, КМСД, МОН тощо); відсутність достатньої нормативно-правової бази щодо надання соціально-педагогічних послуг сім'ям; початок створення матеріально-технічної бази ЦСП (у т.ч. ресурсів соціальної реклами, бібліотек, приміщення тощо). Соціальна робота ЦСП із сім'ями є несистематичною, несистемною, відсутня база даних неблагополучних сімей, плани та програми роботи з ними, координація зусиль в інтересах сім'ї фахівців ЦСП та інших установ, критерії оцінки ефективності роботи з сім'ями, соціальна реклама послуг.

2. Середній (режим стабільного функціонування) передбачає соціальну роботу у заданих рамках. Цей рівень можна схарактеризувати наявністю комплексних програм, планів роботи, технологій роботи, підготовлених кадрів, налагодженої системи відбору і переадресації клієнтів-сімей, спеціалізованих формувань і ресурсів щодо роботи з сім'ями, розробкою відповідного науково-методичного забезпечення діяльності з сім'ями, достатньою нормативно-правовою базою і фінансуванням діяльності як із бюджету, так і з залучених додаткових коштів, наявністю матеріально-технічної бази для роботи з сім'ями, наявністю єдиноначалля в управлінні ЦСП, яке є більшим за колегіальність; наявністю мотивації роботи з сім'ями; соціальної реклами сім'ям щодо соціальних послуг ЦСП, критеріїв та показників роботи з сім'ями, бази даних неблагополучних сімей; угод про взаємодію в інтересах сімей з різними суб'єктами роботи; спільних узгоджених

планів роботи фахівців ЦСП в інтересах подолання кризи сім'ї, спеціалізованих служб для роботи з сім'єю.

3. Високий (режим розвитку) – це робота, яка здійснюється на основі розробки і реалізації комплексних програм роботи, здійснення експериментів на базі існуючої системи, введення інновацій, розробки нових систем роботи, науково-методичного забезпечення соціально-педагогічної роботи ЦСП, установа зв'язків з ВНЗ, організації обміну досвідом між різними суб'єктами соціально-педагогічної роботи з сім'єю, передбачає наявність системи підвищення кваліфікації та методичної роботи, фінансування за рахунок бюджету і додаткових коштів, збільшення мережі ЦСП та їх спеціалізованих служб для роботи з сім'єю, розробка і затвердження пакета своїх, оригінальних документів, які забезпечують системну діяльність центрів з сім'єю; суб'єктами управління діяльністю є всі учасники інноваційного процесу (штатні та залучені фахівці, керівники, сім'ї); є мотивація і стимулювання фахівців до застосування інновацій у своїй роботі з сім'єю, соціальна реклама сім'ям про послуги ЦСП, банк даних сімей, оперативне виявлення цих сімей на основі угод про взаємодію в інтересах збереження цілісності сім'ї.

Перевід діяльності ЦСП з одного режиму в наступний здійснюється на основі законів соціального менеджменту [5]: 1) діалектики; 2) закон єдності і цінності системи менеджменту соціальної роботи, підпорядкованість їй інших соціальних служб за вертикаллю; 3) закону забезпечення необхідного числа ступенів свободи системи менеджменту соціальної роботи, що означає конкретизацію підходів, надання адресних послуг сім'ї, пошук і поєднання місцевих і централізованих ресурсів щодо проблем сім'ї, активність всіх суб'єктів соціальної роботи; закону необхідної розмаїтості систем менеджменту соціальної роботи, які відбивають функції різних суб'єктів соціальної роботи різних рівнів, потреби сімей; 4) закону співвідношення керуючих і керованих систем, які мають відповідати одне одному за функціональними і структурними можливостями, за рівнями, напрямками, цілями і задачами функціонування подальшого розвитку. У нашому випадку це означає розробку державних комплексних цільових програм, їх фінансування відповідно до мети, завдань, напрямків роботи Мінсоцполітики; соціальну роботу з сім'єю на основі єдиних підходів, концепцій, методичного забезпечення; 5) закону організації менеджменту соціальної роботи, який вказує на об'єктивну необхідність відповідності функцій, повноважень прав; відповідальності на кожному із рівнів системи управління установи соціальної роботи, що виявляється у перевазі функцій соціального працівника на районному рівні, а функцій державного службовця – на вищих рівнях мережі ЦСП. При переводі ЦСП з одного в інший режим функціонування доцільно враховувати залежність цілей менеджменту соціальної роботи на рівні між соціальним працівником і сім'ями від таких закономірностей: спільної зацікавленості соціального працівника і клієнта, що потребує на певну соціальну допомогу, в кінцевих результатах їхньої взаємодії; комплексність

та цілісність впливу фахівця на клієнта, що потребує на певну соціальну допомогу; співвідношення повноважень та відповідальності в діяльності менеджерів соціальної роботи стосовно надання соціальних послуг клієнтам, що потребують на соціальну допомогу; ми б додали сподовноважень і відповідальності сім'ї за розв'язання своїх проблем у співпраці з фахівцем; співвідношення рівня розвитку фахівців соціальної роботи і клієнтів соціальних служб (установ, закладів) і певних верств населення, що потребують на соціальну допомогу [1]. Організація роботи з сім'єю в ЦСП вимагає розподілу влади і делегуванні повноважень суб'єктам роботи [6]. Це означає спеціалізацію фахівців на проблемах сім'ї.

Окремою умовою для спеціалізації соціальних працівників на проблемах сім'ї стає співпраця в науково-методичному і практичному плані з НДО, міжнародними фондами, які навчають своїм технологіям роботи, передають світовий досвід роботи. У цьому є позитивне і негативне. До позитивного слід віднести більш широке ознайомлення фахівців із закордонним досвідом, живе спілкування з тими, хто має певні здобутки в даній сфері, «ламку» стереотипів у свідомості фахівців, залучення до інтерактивних методів роботи. До негативного – не завжди концепції, світогляд і погляди закордонних фахівців є прийнятними для нас (релігійність, традиції, менталітет тощо), не завжди рівень підготовки фахівців відповідає вимогам у підвищенні кваліфікації. Це вимагає: 1) ліцензування МОН усіх відповідних курсів підвищення кваліфікації; 2) ознайомлення відповідальних за обмін досвідом із змістом запропонованого семінару, здійснення його експертної оцінки; 3) відомостей про НДО, фонди тощо, які пропонують освітні послуги, методичні розробки; про безпосередніх осіб, які ці послуги будуть надавати: про їхню освіту, фах, досвід роботи тощо. До того ж, слід аналізувати семінари разом з учасниками на предмет оцінки ефективності, відповідності чинному законодавству, цілям роботи.

У теорії державного управління виділяються 3 моделі взаємодії недержавних і державних організацій [4]: взаємодія з державною домінантою, коли фінансування й соціальні послуги надаються державою й органами влади, а громадські організації беруть участь у тих або інших заходах; дуалістичні відносини: ситуація, коли держава й НДО беруть участь у фінансуванні й наданні послуг; партнерські взаємини: ситуація, коли відповідальною за фінансування послуг, які надаються сім'ям, є НДО. Що стосується сім'ї, то тут присутні перші дві моделі: остання не можлива за відсутності стандартів роботи в НДО. Формами спільної взаємодії НДО й державних організацій є створення координаційних рад при виконкомах адміністраціях різних рівнів для посилення можливостей ЦСП, об'єднання і кооперації ресурсів; проведення прес-конференцій, круглих столів, зустрічей; подання один одному інформації про надання послуг для координації зусиль; проведення спільних акцій, нарад; навчання партнерів основам соціально-педагогічної роботи, обмін досвідом; надання послуг, що

доповнюють гарантовані законом; проведення спільних (або за замовленням) досліджень проблеми. Форми взаємодії різних суб'єктів роботи з сім'єю реалізуються на підставі спільних наказів, угод про співпрацю, які координують управлінські рішення щодо послуг сім'ї по всій вертикалі, і горизонталі.

На основі викладеного можна зробити такі висновки: 1. Сутність організаційних засад соціальної роботи з сім'єю полягає у переводі діяльності з сім'єю ЦСП з режиму становлення до функціонування і потім – до розвитку, що можна оцінити через застосування кваліметричних моделей оцінки такої діяльності, експертних оцінок. Розвиток ЦСП є необхідним в контексті забезпечення сім'ї послугами, які відповідають її зростаючим потребам у них; забезпечення розвитку діяльності ЦСП законами соціального менеджменту та функціями менеджера ЦСП. 2. Організація надання соціальних послуг сім'ї різними суб'єктами здійснюється через моделі взаємодії державних і недержавних організацій: 1) модель взаємодії суб'єктів з державною домікантою; 2) модель дуалістичних відносин. Реалізують ці моделі управлінські рішення у формі спільних наказів, угод про співпрацю. Організація надання соціальних послуг сім'ї є доцільною через фахівців ЦСП, які спеціалізуються на розв'язанні проблем сім'ї, утворюють мультидисциплінарну команду для розв'язання комплексу проблем сім'ї. Перспективами подальших досліджень є визначення особливостей організації соціальної роботи з різними категоріями сімей в ЦСП.

### **Список використаної літератури**

**1. Соціальна** робота в Україні: теоретико-методичні засади: Навч. посіб. / М. П. Лукашевич, І. І. Мигович, І. М. Пінчук. – К. : МАУП, 2001. – 186 с. **2. Мармаза О. І.** Інноваційні підходи до управління навчальним закладом / О. І. Мармаза. – Харків : Основа, 2004. – 240 с. **3. Поташник М. М.,** Моисеев А. М. Управление современной школой в вопросах и ответах / М. М. Поташник, А. М. Моисеев. – М. : Новая школа, 1998. – 126 с. **4. Социальная** работа с семьей в системе местного самоуправления / Под ред. Е. И. Холостовой. – М. : СТИ МГУС, 2000. – 286 с. **5. Соціальна** робота. Менеджмент соціальної роботи: Навч. посібник. – К. : ДЦССМ, 2003. – 276 с. **6. Управління** навчальним закладом: Навч.-мет. посібник: У 2 ч. / В. В. Григораш, О. М. Касьянова, О. І. Мармаза та ін. – Харків: Веста, вид. «Ранок», 2003. – Ч.2. – 152 с.

### **Трубавіна І. М. Організаційні засади надання соціальних послуг сім'ям в центрах соціальних послуг**

Стаття розкриває організаційні засади надання соціальних послуг сім'ям в новій державній структурі України – центрі соціальних послуг, який об'єднує в собі послуги територіальних центрів та центрів соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді, функції соціальних працівників різних установ. Соціальна робота стає єдиною для всіх



категорій населення, сімей, що вимагає оновлення організації надання соціальних послуг. Цими засадами є орієнтація надання соціальних послуг на режим розвитку організації, а також на розвиток сім'ї, її членів. Запропоновано методику оцінювання якості надання соціальних послуг в центрі соціальних послуг, орієнтованого на режим розвитку. Визначено принципи організації, критерії та показники якості надання соціальних послуг сім'ям в новій структурі.

*Ключові слова:* центр соціальних послуг, якість послуг, оцінювання якості послуг.

**Трубавина И. Н. Организационные основы предоставления социальных услуг семьям в центрах социальных услуг**

Статья раскрывает организационные основы оказания социальных услуг в новой для Украины структуре Минсоцполитики – в центрах социальных услуг. На основе структуры центров и их задач предложена методика оценивания качества оказания услуг, принципы организации центров, критерии и показатели качества оказания социальных услуг семьям.

*Ключевые слова:* центр социальных слуг, качество услуг, оценивание качества услуг.

**Trubavina I. M. Organizational framework providing social services to families at social service centres**

The article reveals the organizational governance of providing social services to families in consequences of a new state structure of Ukraine – the center of social services, which unites local service centers and social services for families, children and youth, social workers' functions of the various institutions. Social work becomes the only one for all categories of people, families, requiring updating of organizing social services. Such foundations are the orientation of social services on the mode of organization development, as well as the development of family and its members. The method of evaluating the quality of social services at the center of social services-oriented development mode is suggested in the article. The organizational principles, criteria and indicators of social services quality to families in the new structure.

*Key words:* social services center, quality of services, evaluation of service quality.

Стаття надійшла до редакції 11.09.2013 р.

Прийнято до друку 25.10.2013 р.

Рецензент – д. п. н., проф. Харченко С. Я.