

## ТЕМА 2

# ОСНОВНІ РОЛІ СОЦІАЛЬНОГО ПРАЦІВНИКА В ПРОЦЕСІ СОЦІАЛІЗАЦІЇ, ДЕСОЦІАЛІЗАЦІЇ, РЕСОЦІАЛІЗАЦІЇ

---

Укладач – Купенко О.В.

# Ролі соціального працівника

- Практичні ролі
  - Вчитель соціальних умінь
  - Консультант
  - Аніматор
  - Помічник клієнта
  - Вуличний працівник
- Посередницькі ролі
  - Брокер соціальних послуг
  - Координатор випадку
  - Захисник прав та інтересів клієнта
  - Арбітр
- Керівні ролі
  - Лідер команди
  - Керівник персоналу
  - Адміністратор
- Дослідницькі ролі
  - Експерт
  - Аналітик
  - Дослідник
- Сервісні ролі
  - Викладач
  - Керівник польової практики
  - Супервізор

[Соціальна робота в Україні: перші кроки / Під редакцією В. Полтавця. – К.: KM Academia, 2000. – 236 с. / [http://www.ekmair.ukma.edu.ua/bitstream/handle/123456789/5121/Sotsialna\\_robota.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://www.ekmair.ukma.edu.ua/bitstream/handle/123456789/5121/Sotsialna_robota.pdf?sequence=1&isAllowed=y)]

- Латентні (приховані) ролі
  - Захисник панівного порядку

# Соціальний працівник як брокер\*

- **Мета:** долучення клієнта до необхідних сервісних послуг.
- **Зміст діяльності:**
  - створення інформаційного банку даних про фактичні і потенційні можливості різноманітних соціальних агентств, включно з діючими соціальними програмами, обсягом послуг та ціновими тарифами, рівнем кваліфікації персоналу, довідковими даними про провідних спеціалістів, змінами у профілі та порядку роботи;
  - визначення спектру запитів клієнтів і надання їм допомоги у пошуку необхідних сервісних служб. Згодом, разом з клієнтом, зважуються всі недоліки і переваги обраної установи, що дає клієнтам реальні аргументи для прийняття рішень — вдаватися чи ні по допомогу до даної соціальної агенції;
  - забезпечення першочергових контактів клієнтів з різними підрозділами системи надання соціальних послуг.

\*Брокера (від англ. broker - посередник)

# Соціальний працівник як координатор випадку

- **Мета:** покращення якості життя клієнта через міждисциплінарний та міжвідомчий підхід.
- **Зміст діяльності:**
  - оцінка потреб (а також мотивації, знань, навичок, ресурсів та обмежень);
  - розроблення плану ведення випадку;
  - виконання плану ведення випадку (у т.ч. розвиток потенціалу клієнта, залучення ресурсів, ведення документації);
  - кінцевий моніторинг і закриття випадку.

<http://network.org.ua/upload/iblock/a52/a524c8f8d1c2c3019098cdf9aec62ead.pdf> -  
приклад координації випадку для ЛЖВ

# Соціальний працівник як арбітр

- У ситуаціях, коли виникають непорозуміння за участі клієнтів, хтось третій може виконувати медіатора\*. Залежно від ступеня контролю медіатора за прийнятим рішенням виділяють кілька ролей "третьої сторони" в конфлікті: третейський суддя; арбітр; посередник; помічник; спостерігач [Короткий курс лекцій з дисципліни «Конфліктологія в соціальній роботі» / [http://studme.com.ua/10550324/psihologiya/metody\\_razresheniya\\_konfliktov\\_protseste\\_sotsialnoy\\_raboty.htm](http://studme.com.ua/10550324/psihologiya/metody_razresheniya_konfliktov_protseste_sotsialnoy_raboty.htm)].
- **Мета:** налагодження соціального діалогу, сприяння вирішенню конфліктів і запобігання нових.
- **Зміст діяльності:** проведення переговорів, консультацій, обмін інформацією зі сторонами та найбільш повне врахування їх інтересів.

\* від лат. medius - середній

# Соціальний працівник як захисник прав та інтересів клієнта

- **Мета:** відстоювання прав клієнта на одержання необхідних сервісних послуг.
- **Зміст діяльності:**
  - надання допомоги тим, хто потребує обґрунтування й одержання належної їм допомоги;
  - боротьба за реформи у законах і соціальних програмах;
  - боротьба за розширену інтерпретацію діючих правил, норм, соціальних послуг;
  - у процесі правозахисної діяльності безпосередньо в судах соціальні працівники можуть виступати в ролях: позивача (наприклад, заявляючи про нехтування батьківськими правами, погане поводження з дитиною), адвоката (пояснюючи проблеми клієнта і захищаючи його права), експерта-свідка (даючи свідчення на рівні професійного судження відносно досліджуваної ситуації); колеги судового персоналу (під час збору матеріалів та нагляду; виступаючи як уповноважений судом посередник між батьками, які розлучаються, і допомагаю чи уникнути тривалої та виснажливої суперечки щодо опікунських прав).

- Соціальний працівник може працювати на різних посадах у органах влади, громадських організаціях чи бізнес-установах, він може виконувати в ході своєї професійної діяльності різні ролі, однак незалежно від посад і ролей соціальний працівник сприяє побудові ефективних комунікацій та взаємодії між різними людьми, групами людей, організаціями, секторами.



# Завдання для самопідготовки 1

- Бенчмаркінг - метод вивчення чужого досвіду, який не становить таємниці, та подальшого переймання кращих практик.
- Застосуйте бенчмаркін для формування власної професійної ролі в галузі соціальної роботи:
  - оберіть одну з ролей, представлених в цій темі;
  - знайдіть у відкритих ресурсах Інтернет приклади людей, що успішно виконують відповідну роль;
  - проаналізуйте наявний досвід і опишіть його;
  - складіть для себе перелік знань та вмінь, якими потрібно оволодіти, для успішного переймання описаного досвіду.



# Міжнародна декларація етичних принципів соціальної роботи: Принципи

- кожна людина є унікальною цінністю, на яку слід зважати і ставитися до неї з повагою;
- кожна людина має право на самореалізацію такою мірою, щоб це не утискало таке саме право інших людей, і зобов'язана робити внесок у добробут суспільства;
- кожне суспільство, незалежно від устрою, повинно функціонувати так, щоб забезпечити максимальні блага для всіх своїх членів;
- соціальний працівник зобов'язаний бути відданим своїй справі;
- соціальний працівник повинен присвячувати здобуті знання і навички наданню допомоги окремим особам, групам людей, громадам і спільнотам в їхньому розвитку і в розв'язанні конфліктів як між собою, так і в стосунках із суспільством та подоланні наслідків цих конфліктів;

# Міжнародна декларація етичних принципів соціальної роботи: Принципи

- соціальні працівники повинні надавати **якомога кращу допомогу** будь-кому, хто потребує допомоги та поради, не маючи несправедливих упереджень щодо статі, віку, непрацездатності, расової приналежності, соціального класу, походження, релігії, мови, політичних переконань або сексуальної орієнтації;
- поважати головні права людини згідно з Міжнародною Декларацією прав людини Організації Об'єднаних Націй та інших міжнародних конвенцій, що впливають з цієї Декларації;
- зберігати конфіденційність і відповідально використовувати в соціальній роботі інформацію про приватне життя навіть тоді, коли законодавство країни суперечить цій вимозі;

# Міжнародна декларація етичних принципів соціальної роботи. Принципи

- співпраця соціальних працівників з клієнтами повинна відбуватися заради найкращих інтересів останніх, водночас віддаючи належну повагу інтересам інших людей. Клієнтів усіляко заохочують до участі в роботі, й вони повинні бути поінформовані про можливі ризики і переваги запропонованого напрямку дій;
- клієнти нестимуть спільно із соціальними працівниками відповідальність за визначення плану дій, спрямованих на зміни їхнього життя. Цей принцип не виключає можливості застосування примусу, який може бути необхідним для розв'язання проблем однієї сторони за рахунок інтересів іншої, але тільки після ретельного зважування усіх претензій конфліктуючих сторін;

# Міжнародна декларація етичних принципів соціальної роботи. Принципи

- соціальна робота не сумісна із прямою чи непрямою підтримкою осіб чи груп людей, певних політичних сил чи силових структур, які пригнічують людей, застосовуючи при цьому тероризм, тортури тощо;
- рішення соціального працівника повинні бути етично обґрунтованими, опиратися на основні положення Міжнародної Декларації етичних принципів МФСП та положення Міжнародних етичних стандартів соціальних працівників, прийнятих їхньою національною професійною асоціацією.

Але складність полягає у тому, що в житті мають місце конфлікти інтересів



«Філософи» (2013), науково-фантастичний психологічний трилер Джона Хаддлеса

# Міжнародна декларація етичних принципів соціальної роботи: Проблеми галузі

- Конфлікт на межі інтересів (соціального працівника та клієнта, клієнта та інших людей, конфліктуючих інтересів груп клієнтів, груп клієнтів та решти суспільства, закладу та групи клієнтів, роботодавця і соціального працівника, різних груп професійних працівників)
- Конфлікт між різними ролями соціального працівника у процесі виконання ним своїх функціональних обов'язків (як помічник клієнта, і як контролер – представник державної установи)
- Конфлікт між обов'язком соціального працівника у зв'язку із захистом інтересів клієнта та вимогою щодо ефективності і корисності

# Міжнародна декларація етичних принципів соціальної роботи: Методи розв'язання проблем

- Національні асоціації соціальних працівників зобов'язані розглядати етичні проблеми так, щоб їх можна було обговорити й спробувати розв'язати під час колективних дискусій в організації. Такі дискусії повинні давати змогу окремим соціальним працівникам обговорювати, аналізувати й розглядати ці проблеми спільно з колегами, іншими експертними групами й сторонами, яких стосуються ці питання.

