

СОЦІАЛЬНА ПЕДАГОГІКА

*Капська А.Й.,
Комарова Н.М.*

ОЦІНКА ЕФЕКТИВНОСТІ НАДАННЯ СОЦІАЛЬНИХ ПОСЛУГ

Відомо, що об'єктом соціальної роботи є всі люди, котрі потрапили у складні соціально-економічні умови, соціально-психологічну ситуацію, і потребують відповідної допомоги кваліфікованих спеціалістів. Розглядаючи таких людей чи окремі групи людей, ми водночас розглядаємо їх як частину суспільства, як специфічну частину об'єкта соціології і соціальної роботи. При цьому слід звернути увагу на такий факт: предметом соціології є думка і поведінка людей, а в соціальній роботі вони виступають як важливі характеристики її об'єкта.

Кожен об'єкт потрапляючи в ту чи іншу ситуацію зустрічається з фахівцем соціальної роботи, який організовує, переадресовує чи сприяє створенню умов для усунення тих чи інших проблем об'єкта соціальної роботи. До проблеми надання соціальних послуг різним категоріям клієнтів зверталися як соціологи (О. Балакірєва, Н. Паніна, В. Полонський, О. Яременко), так і психологи (П. Бевз, С. Максименко, В. Оржеховська), та педагоги (В. Бочарова, І. Зверєва, А. Капська, С. Толстоухова). Проте останнім часом на порядку денному постала нагальна проблема, яка потребує свого вирішення: оцінка ефективності надання соціальних послуг та оцінка ефективності реалізації різного типу соціальних проблем.

Актуальність даного питання є незаперечною, оскільки його вирішення дозволяє об'єктивно оцінювати і зміст, і рівень, і механізми організації надання соціальних послуг та вносити адекватні зміни у всю систему соціальної роботи.

Оцінка ефективності соціальної роботи здійснюється за двома напрямками:

- 1) оцінювання ефективності конкретних соціальних проектів чи напрямів діяльності;
- 2) оцінка професійної компетентності соціального працівника.

Ми вважали за доцільне звернути увагу на деякі підходи до оцінювання ефективності конкретних соціальних проектів чи напрямів діяльності.

Оцінювання ефективності конкретних напрямів діяльності чи соціальних проектів має дві складові: моніторинг та оцінку.

Моніторинг – регулярне, періодичне вивчення кількісних показників одного і того ж об'єкта (явища, процесу), що здійснюється за єдиною методикою. Найбільш поширеним прикладом моніторингу є галузеві звіти за визначеними формами.

Оцінка – це дії у плані збору, обробки, систематизації, аналізу, узагальнення та порівняння даних стосовно процесів та/або результатів проекту за певними стандартами (еталонами), які слугують критеріями досягнення очікуваних результатів відповідності реальної діяльності тому, що було заплановано.

З метою отримання вагомості та достовірної інформації у процесі оцінювання використовуються різні методи її збору за певною схемою.

Найбільш поширеними у практиці соціальної роботи є три види оцінювання:

- формуюче,
- процесуальне,
- оцінювання за результатами.

Формуюче оцінювання здійснюється у стадії їхнього розгортання проектів. Воно передбачає збір даних щодо стану базових показників (характеристик) об'єкта, на зміну яких спрямована конкретна діяльність. Наприклад, формуюче оцінювання програми, спрямованої на формування у молоді комунікативних навичок, має оцінити комунікативні навички молоді на початку реалізації програми; у програмі соціального супроводу сім'ї формуюче оцінювання дозволяє виявити стан сім'ї на початок її соціального супроводу тощо.

Процесуальне оцінювання здійснюється під час реалізації конкретних проектів чи програм. Метою такого оцінювання є вивчення ефективності соціальної роботи. Процесуальне оцінювання доцільне лише за умови попереднього проведення формуючого оцінювання. Наприклад, для того, щоб врахувати та оцінити соціальні, психологічні, педагогічні зміни, що сталися з дітьми під час їх перебування у прийомній сім'ї, необхідно мати інформацію про дитину до її входження у таку сім'ю. Під час оцінювання ефективності програм можуть бути використані як показники зміни у поведінці, так і показники обізнаності клієнтів щодо досліджуваної проблеми, ставлення до неї тощо.

Оцінювання за результатами застосовується у соціальній роботі під час реалізації конкретних проектів або після їх завершення.

Оцінювання за результатами може стосуватися як отримання короткострокових (залучення до процесу, поінформованість, знання або поведінка), так і довгострокових результатів, які мають більш тривалу перспективу впливу соціальної роботи завдяки дії проекту на громаду чи окремих людей. При цьому вивчаються як прогнозовані, так і не передбачувані результати його впровадження.

Оцінювання за результатами прогнозує можливість оцінювання змін у ставленні клієнта до проблеми, у знаннях чи поведінці, а також кількісні оцінки,

кому надані послуги, та тих хто бере участь у конкретному проекті.

Варто звернути увагу на те, що оцінювання соціальної роботи має будуватися на певних принципах, які обумовлюють об'єктивність і достовірність отриманих даних і дозволяють застосувати адекватні методи і методики в оцінюванні.

1. Взаємозв'язок планування та оцінювання соціального проекту (програми).

Оцінювання є складовою частиною реалізації проекту (чи програми) і здійснюється на усіх стадіях її дії. Тому оцінювання (формує, поточне, за результатами) доцільно обов'язково включати до плану реалізації проекту, а також передбачати критерії та терміни оцінювання.

2. Моделювання програми оцінювання соціальної роботи.

Програма оцінювання є комплексним соціологічним дослідженням. Тому, як будь-яка програма дослідження, вона містить: мету, завдання, методи оцінювання, терміни реалізації, кількісні та якісні критерії, інструментарії по збору інформації.

Проведення будь-якого оцінювання має передбачати розробку конкретних рекомендацій щодо удосконалення програми дії соціального працівника.

3. Розробка інструментарію оцінювання.

Оцінювання як один із етапів соціального дослідження передбачає наявність відповідного інструментарію. До інструментарію, що використовується в дослідженнях такого типу, можна віднести анкети, інструкції до сценаріїв проведення фокус-групи для збору інформації, інструкції по підбору клієнтів для опитування, методичні рекомендації щодо процедури збору інформації тощо.

Вимоги до інструментарію оцінювання можна окреслити такі:

- інструментарій має бути конкретним і зрозумілим, як для соціального працівника, так і для клієнтів;
- інструментарій має виходити із потреби знайти відповіді на головні питання, стосовно досягнення мети з того чи іншого напрямку проекту;
- питання, використані в інструменті, повинні співвідноситись з критеріями, що дозволяє порівнювати отримані результати;
- інструментарій оцінювання повинен охоплювати всі напрями, окреслені у соціальному проекті;
- під час оцінювання можна використовувати інформацію (кількісну чи якісну або ту і другу), отриману з різних джерел.

4. Якісна й чітка звітність.

Звіт за результатами оцінювання складається за такою схемою:

- мета оцінювання;
- стислий зміст програми оцінювання;
- джерела інформації;
- методи аналізу даних;

- висновки і пропозиції.

Конкретні соціальні послуги можуть оцінюватися ззовні – працівниками, котрі не залучені до реалізації соціального проекту, і зсередини – самими учасниками проекту (чи програми). Результати цих оцінок зорієнтовані на вирішенні одних завдань, але можуть відрізнятися за рівнем об'єктивності та компетентності. Оцінювання соціальної роботи в системі державних центрів соціальних служб та спеціалізованих центрів з проблем дітей, сім'ї та молоді найчастіше проводиться оцінювання самими учасниками проектів.

Не можна обійти ще одного питання, яке постає у практичній роботі – методи оцінювання

У практиці соціальної роботи відомо чимало різних методів збору інформації для оцінювання ефективності конкретних соціальних проектів (чи програм). Немає “кращого” або “гіршого” методу, оскільки кожен із них має своє призначення. Нижче пропонуються кількісні та якісні методи оцінювання.

Якісні методи:

- фокус-групи;
- поглиблені інтерв'ю;
- інформація із щоденників спеціалістів, які ведуть індивідуальний прийом клієнтів.

Кількісні методи:

- стандартизовані опитування;
- статистичний аналіз стандартизованих форм реєстрації процесу;
- безпосередні вимірювання змін показників здоров'я або поведінки клієнта (наприклад, зріст, вага, зловживання алкоголем тощо).

Ці методи отримання інформації описані у соціологічній та науково-методичній літературі.

З метою оцінювання ефективності соціальної роботи всі проекти та напрями діяльності доцільно поділити на дві групи: надання соціальних послуг та превентивна робота.

Для розробки критеріїв оцінювання ефективності проектів щодо надання соціальних послуг необхідно обов'язково враховувати специфіку об'єктів соціальної роботи. Автори пропонують виокремити такі проблемні групи клієнтів:

- ВІЛ-інфіковані діти та молодь хворі на СНІД.
- Діти, які перебувають у стані бездоглядності.
- Діти, які потерпіли від насильства.
- Діти-інваліди.
- Діти ДБСТ.
- Жінки, які потерпіли від насильства.
- Неповнолітні, які перебувають у місцях позбавлення волі.

- Молоді наркомани.
- Неповнолітні, які мають умовне засудження.
- Молодь, яка повернулася з місць позбавлення волі, за зверненням.
- Різного типу сім'ї, які опинилися у складних життєвих ситуаціях.
- Жінки, що збираються відмовитись від дітей.

З метою об'єктивного оцінювання кожної із груп клієнтів складається окрема програма, яка має включати такі складові: кількісні та якісні критерії, форми зняття інформації, інструкції для проведення оцінювання, описання методики обробки результатів, основні алгоритми аналізу результатів та оформлення висновків.

Для оцінювання ефективності соціальної роботи по наданню послуг конкретним категоріям клієнтів у кожній державній соціальній службі у справах сім'ї, дітей та молоді фахівці повинні користуватися типовою програмою дослідження, в разі необхідності, адаптувати її, робити аналіз та висновки щодо ефективності проектів чи видів діяльності.

Більшість превентивних соціальних проектів базується на методах інформування та формування у дітей, молоді і дорослих позитивно орієнтованих навичок поведінки.

Як відомо, вплив інформації на індивіда здійснюється за кількома стадіями: усвідомлення ним інформації, знання, ставлення, готовність до дії, прояв уміння і поведінка клієнта.

Щоб здійснити оцінювання ефективності превентивного соціального проекту, необхідно виявити, які зміни відбулися у поведінці клієнта на кожній стадії потенційного проходження інформації.

Усвідомлення проблеми, на яку сфокусована програма, є показником результативності будь-якого превентивного проекту. Як приклад візьмемо програму формування здоров'я: важливо, щоб молода людина зрозуміла, наскільки є актуальною проблема здоров'я для неї, наскільки є важливими окремі її складові, які за певних умов можуть бути факторами ризику для здоров'я. Усвідомлення проблеми спонукає молодих людей шукати можливі варіанти і шляхи вирішення цієї проблеми.

Зміна усвідомлення та критичної оцінки щодо тієї чи іншої проблеми легко визначається завдяки застосуванню пакету соціологічних індикаторів.

Знання є спонукальним фактором для людини у вирішенні конкретних проблем. Саме знання дозволяють приймати адекватне щодо того, який саме спосіб життя повинна вести конкретна молода людина. При цьому важливе значення мають не стільки знання про бажану поведінку, скільки інформація про шкоду небажаної поведінки чи шкідливих звичок.

Зміну обсягу набутих знань можна визначити за допомогою тестування до початку і після завершення превентивної соціальної програми.

Знання можуть впливати на поведінку молодих людей або, навпаки, можуть не впливати. Як відомо, про шкоду тютюнопаління більше за всіх знають самі курці. Тому можна говорити, що знання є необхідним, але недостатнім фактором у визначенні поведінки молодої людини.

Ставлення. Ставлення людини до власного життя, здоров'я може впливати як на пошук інформації щодо конкретної проблеми, так і на поведінку людини щодо власного життя та здоров'я.

Вимір зміни ставлення людини до тієї чи іншої складової життя та здоров'я також здійснюється соціологічними методами.

Готовність *до дії* – це прояв людиною готовності змінювати свою поведінку під впливом різних соціально-економічних та психолого-педагогічних чинників. Зміна цієї готовності визначається також за допомогою соціологічних методів.

Уміння. Для того, щоб зміцнити поведінку (наприклад, кинути палити) чи дотримуватись оптимально визначеної стосовно здоров'я поведінки, необхідно володіти певними уміннями. Відповідний “пакет” умінь, що допомагають молоді вести здоровий спосіб життя, як правило, містять всі превентивні проекти.

Виміряти наявність чи відсутність тих чи інших умінь можна як теоретично, шляхом використання конкретних контрольних завдань, так і шляхом проведення практичних занять, у ході яких ці уміння проявляються.

Поведінка. Зміна поведінки молоді після їхньої участі у превентивному соціальному проекті є важливим показником його результативності, але складним щодо її досягнення. Тому міжнародна практика досить рідко використовує показник зміни в поведінці клієнта як показник ефективності превентивних законів. Хоча, на нашу думку, вимір змін у поведінці індивіда також можна визначати за допомогою соціологічних методів: вхідним та вихідним анкетуванням, проведенням фокус-груп з учасниками соціальних проектів.

Отже, можна зробити такий висновок: оцінювання превентивних проектів соціальної роботи слід проводити за допомогою методу соціологічних опитувань до початку дії конкретних програм та після їх завершення.

З метою організації проведення оцінки ефективності превентивних соціальних проектів фахівцям необхідно розробити типові інструментарії, які мають включати запитання та тести за такою тематикою:

- 1) профілактика правопорушень дітей та молоді;
- 2) профілактика ЗППШ та ВІЛ/СНІД;
- 3) профілактика паління;
- 4) профілактика вживання алкоголю;
- 5) профілактика вживання легких наркотиків;
- 6) профілактика вживання легких наркотиків;
- 7) сексуальне виховання молоді;
- 8) підвищення фізичної активності дітей та молоді;

9) підтримка психічного здоров'я дітей та молоді;

10) та інші можливі проблеми.

Для оцінювання ефективності дії превентивних соціальних проектів у кожній державній соціальній службі спеціалісти повинні користуватися типовою програмою дослідження, адаптувати її, а в разі необхідності, робити висновки щодо ефективності соціальної роботи в цілому.

Різні види соціальної роботи потребують від спеціаліста певного набору професійних і особистісних якостей, які свідчать про його професійну компетентність.

Компетентність найчастіше співвідноситься з конкретним видом діяльності, що дозволяє говорити стосовно до соціального працівника про спеціальну компетентність (володіння індивідуальною та груповою професійною діяльністю, співробітництвом), про особистісну компетентність (володіння прийомами особистісної самореалізації, протистоянням професійним деформаціям). На основі цього визначаємо критерії і показники сформованості професійної компетентності соціального працівника.

Компетентність, яка дає спеціалісту можливість здійснювати ту чи іншу соціальну роботу, потрібно розглядати, виходячи із суті шести видів соціальних послуг, визначених "Соціальними стандартами і нормативами здійснення соціальної роботи ЦССМ". При цьому кожен із визначених видів соціальних послуг потребує від соціального працівника специфічних знань і умінь, які дозволяють забезпечувати успішне надання клієнтові конкретної послуги. Нижче пропонуємо показники професійної компетентності соціального працівника, які свідчать про його готовність надавати клієнтам різні види послуг.

I. Надання психологічних послуг

Готовність спеціаліста надавати консультаційні послуги щодо поліпшення взаємин клієнта з соціальним середовищем, створення психологічного комфорту у соціумі, проведення діагностики особистості.

Здійснювати психодіагностику клієнтів.

Потрібні уміння:

- проводити діагностику особистості (діагностика інтелектуально-пізнавальної, емоційно-вольової, мотиваційної сфери особистості; виявлення типу та рис особистості; ставлення індивіда до себе й оточення);
- організовувати (або здійснювати) психолого-педагогічну думку;
- здійснити соціально-психологічну діагностику;
- відбирати методики для обстеження відповідно до результатів діагностики;
- володіти технологіями обробки, систематизації та інтеграції отриманих результатів.

Консультувати клієнтів з соціально-психологічних проблем.

Потрібні уміння:

- проводити сімейне консультування;
- здійснювати консультування з питань інтимно-особистісної сфери;
- проводити психолого-педагогічне консультування;
- володіти організаційними формами у проведенні індивідуальної та групової роботи;
- володіти техніками, прийомами і методами психоконсультаційної роботи.

Психологічна допомога в соціальній реабілітації та адаптації клієнтів.

Потрібні уміння:

- здійснювати реабілітацію на рівні особистості;
- здійснювати реабілітацію на рівні суб'єкта діяльності;
- здійснювати реабілітацію на рівні соціального суб'єкта;
- застосовувати професійні техніки і методики (індивідуальне консультування, тренінг спілкування і рольової поведінки, тренінг досягнень, оволодіння соціальними ролями, арттерапія, соціально-психологічна підтримка, ігрова психокорекція поведінки, відтворення провідної діяльності та мотивації досягнення).

4. Проведення психокорекції клієнтів.

Потрібні уміння:

- здійснювати корекцію пізнавальної сфери особистості;
- здійснювати корекцію емоційно-особистісної сфери та поведінки;
- корегувати міжособистісні відносини;
- володіти техніками і методиками психокорекції (складання психокорекційних програм; залучення найближчого соціального оточення до участі в корекційній програмі; ігротерапія, арттерапія, психогімнастика, методи поведінкової корекції, психодрама, методики корекції сімейних і дитячо-родинних відносин).

5. Проведення прикладних психологічних досліджень.

Потрібні уміння:

- проводити оглядово-аналітичне вивчення ситуації, особистості, її поведінки;
- здійснити оглядово-критичний аналіз і зробити висновки стосовно проблеми;
- дати теоретичне обґрунтування проблеми;
- здійснити емпірично-описове та емпірично-пояснювальне дослідження;
- розробити методичне забезпечення психологічного дослідження та шляхи застосування результатів у практиці.

6. Надання психологічної допомоги батькам (або особам, які їх замінюють) та педагогам.

Потрібні уміння:

- сформувати психологічні установки педагогів і батьків на роль сім'ї в становленні особистості;

- провести психологічну діагностику сім'ї, умов сімейного виховання і потреб батьків;

- здійснити психологічну профілактику сім'ї і педколективу;

- здійснювати психолого-педагогічну допомогу сім'ї;

- розвивати практичні педагогічні вміння батьків і вчителів;

- формувати навички педагогічного і сімейного спілкування;

- володіти і використовувати методики роботи з батьками (сімейне консультування і психотерапія, психогігієна спілкування, школи для батьків, індивідуальні і сімейні консультації, сімейна психотерапія, тренінг культури тілесності та міжособистісних відносин) та методики роботи з вчителями (психологічна гімнастика, аутотренінг, сеанси релаксації, тренінги свідомості, рольової поведінки та спілкування, модульні шкільні курси педмайстерності, індивідуальні консультації по творчому розвитку особистості вчителя, соціально-психологічний тренінг педагогічного спілкування).

II. Соціально-педагогічні послуги

Соціально-педагогічні послуги спрямовані на виявлення соціальними працівниками інтересів, потреб сім'ї, дітей та молоді у різних сферах діяльності та сприяння їх взаємодії у наданні цих послуг з різними соціальними інститутами і окремими зацікавленими особами.

1. Здійснення консультування клієнтів щодо реалізації прав дітей, молоді, сім'ї у суспільстві; розв'язання педагогічних проблем сім'ї та її членів; питань виховання та розвитку дітей.

Потрібні уміння:

- володіти методами спостереження, біографічного, незакінчених речень, проєктивних методик, нестандартизованого інтерв'ю.

2. Проведення просвітницької роботи щодо всебічного і гармонійного розвитку дитини; особливостей сім'ї і сімейних стосунків.

Потрібні уміння:

- володіння методами формування свідомості (переконання, навіювання), методами організації діяльності (доручення, змагання), методами стимулювання діяльності (позитивне підкріплення), методами гри (форми: бесіди, просвітницькі тренінги, гурткова робота).

3. Виявлення неблагополучних сімей; виявлення дітей, підлітків та молоді, схильних до девіантної поведінки.

Потрібні уміння:

- застосовувати у практичній роботі різні методи і методики (опитування, спостереження, метод незалежних характеристик, проєктивні методики "Дім – дерево – людина", "Малюнок сім'ї", метод полярних профілів);

- використовувати психодіагностичні методики, що дозволяють визначати проблеми клієнтів та розробляти програму превентивної роботи (тест на виявлення акцентуації Ліко, стандартизовані опитувальники Кеттела, ММРІ, Басса-Даркі, анкетування, проєктивна методика “Неіснуюча тварина”, шкали тривожності Спелберга, Тейлора; спостереження, опитування).

4. *Організувати соціальний супровід клієнта та соціально-позитивну діяльність дітей і молоді.*

Потрібні уміння:

- здійснювати спостереження, опитування, ранжування, проводити фокус-групу, експертну оцінку, що сприятиме формуванню позитивних установок дітей і сім'ї;

- застосувати метод гри, методи психокорекції за допомогою артотерапії, казкотерапії, психодрами; тренінгу з метою активізації особистої діяльності клієнта.

5. *Координація роботи з різними установами та фахівцями.*

6. *Аналіз рівня матеріально-побутового забезпечення клієнта.*

Потрібні уміння:

- здійснювати спостереження, анкетування, аналіз документів з метою об'єктивної оцінки реальної ситуації;

- застосовувати методи соціальної експертизи, що дає орієнтацію на прийняття рішення.

7. *Соціальне інспектування неблагополучної сім'ї.*

Потрібні уміння:

- проводити опитування, отримувати незалежні характеристики, експертні оцінки;

- вносити адекватні зміни у програму роботи згідно з висновками та на основі нормативних документів.

8. *Здійснювати соціально-педагогічний патронаж.*

Потрібні уміння:

- проводити консультування; тестування, опитування, психодіагностику з метою соціально-педагогічної підтримки клієнта.

- формувати усвідомлене позитивне ставлення до ЗСЖ, родинних взаємозв'язків, культури соціальних відносин за допомогою різних методик і методів: шляхом переконання, навіювання, прикладу; методи групової дискусії, метод спільних дій, метод “рівний-рівному”, використовуючи форми бесіди, тренінгу, відеолекторію, профілактичної акції).

III. Надання соціально-медичних послуг

Сприяння запобіганню появи та розвитку можливих розладів у здоров'ї окремої людини чи групи людей, а також орієнтація в діяльності на формування і захист здорового способу життя. При цьому доцільно:

1. Інформувати клієнтів про ризики здоров'я.

Потрібні уміння:

- впливати на попередження і наслідки вживання тютюну підлітками та молоддю;
- усувати можливі наслідки вживання алкогольних виробів підлітками та молоддю;
- сприяти ліквідації наслідків вживання токсичних та наркотичних речовин;
- розкривати можливі шляхи ураження людей венеричними хворобами;
- пропагувати засоби контрацепції;
- розкривати шляхи інфікування ВІЛ та засоби його уникнення;
- залучати молодь до медичного обстеження та лікування;
- пропагувати навички здорового способу життя;
- дбати про збереження репродуктивного здоров'я.

2. Інформувати ін'єкційних споживачів наркотичних речовин.

Потрібні уміння:

- розкривати засоби уникнення інфікування ВІЛ;
- володіти прийомами, що потрібні при передозуванні та абсцесах;
- здійснювати реабілітацію в умовах клініки чи кризового центру;
- поширювати інформацію про послуги, що надаються клієнтам з точною адресою.

3. Проводити обмін та утилізацію шприців під час роботи з ін'єкційними споживачами наркотичних речовин.

Потрібні уміння:

- організувати разом з виконавчими органами пункти роботи з клієнтами даної групи ризику;
- залучення споживачів наркотичних речовин до систематичного медичного обстеження.

4. Проведення лікувально-оздоровчої та реабілітаційної роботи з дітьми та молоддю з функціональними обмеженнями.

Потрібні уміння:

- проводити консультування, тренінги, реабілітаційні вправи з метою корекції мовлення;
- організувати (або проводити) фізичну чи психічну реабілітацію;
- сприяти госпіталізації клієнтів у лікувальні установи;
- допомагати у реабілітації опорно-рухової системи;
- залучати до життєдіяльності у реабілітаційних центрах.

IV. Соціально-економічні послуги

Сприяють вирішенню проблем задоволення матеріальних потреб, організації одноразової компенсації, визначенню наявних пільг та здійсненню соціально-побутового патронажу клієнтів. При цьому необхідно:

Здійснювати пошук донорів для надання гуманітарної допомоги клієнтам.

Потрібні уміння:

- здійснювати телефонні та особистісні контакти з керівниками установ, різного типу фондів;
- використовувати закон України “Про благодійництво та благодійні організації”.

2. Здійснювати розподіл та видачу гуманітарної допомоги клієнтам (потерпілим від насильства, бездоглядним дітям, біженцям, особам, які втратили роботу тощо).

Потрібні уміння:

- створювати банк даних осіб, які потребують гуманітарної допомоги за категоріями, формами, терміновістю надання гуманітарної допомоги;
- організовувати роботу комісії щодо розподілу та видачі гуманітарної допомоги клієнтам;
- залучати волонтерів до роботи за цим напрямом.

3. Допомагати у розміщенні в притулку бездоглядних, біженців.

Потрібні уміння:

- аналізувати соціальні проблеми клієнтів, визначати необхідність направлення клієнта до притулку;
- встановлювати особисті контакти з керівниками відповідних закладів, укладати угоди про співробітництво.

4. Організовувати громадські роботи серед молоді як можливого виду громадської трудової діяльності.

5. Організовувати трудові об'єднання молоді з метою реабілітації їх потреб щодо працевлаштування.

Потрібні уміння:

- проводити інформаційні кампанії щодо пошуку молоді, яка бажає брати участь у громадських роботах (через місцеві ЗМІ, школи, вищі навчальні заклади, центри працевлаштування тощо);
- інформувати клієнтів з питань працевлаштування шляхом проведення індивідуальної роботи з кожним із них щодо можливого вибору місця та виду діяльності;

- проводити аналіз результатів різних видів діяльності щодо даної проблеми.

6. Здійснювати супровід клієнтів, які повернулися з місць позбавлення волі.

Потрібні уміння:

- отримати і проаналізувати інформацію від виховних та трудових колоній щодо осіб, які повертаються з місць позбавлення волі у дану місцевість;
- проводити індивідуальну зустріч і запросити клієнта скористуватися послугами ЦССМ за категоріями, формами соціальної допомоги;
- здійснювати аналіз соціальних проблем даної категорії клієнтів і –

визначати види соціальної допомоги (соціальний супровід, надання окремих соціальних послуг) і закріпити соціального працівника за окремим клієнтом.

V. Інформаційні послуги

Поширення і надання інформації, необхідної для вирішення складних життєвих обставин довідкових, просвітницьких та рекламно-пропагандистських послуг.

1. *Надавати клієнтам інформацію* шляхом отримання: графіків роботи закладів соціального спрямування, освіти, охорони здоров'я, центрів зайнятості, органів виконавчої влади та місцевого самоврядування; послуг, які можна отримати в центрах ССМ, при використанні розповсюдження буклетів, листівок, пам'яток, плакатів з питань роботи державних соціальних служб, спеціалізованих центрів та інших закладів соціального спрямування.

Потрібні уміння:

- здійснювання інформування (прес-реліз, ньюс-реліз, прес-конференція);
- проводити консультування (індивідуальне чи мікрогрупове);
- організовувати тематичні статті, рубрики у доступних видах преси;
- проводити тематичні програми (цикли).

2. *Здійснювати інформаційно-пропагандистські та соціально-рекламні послуги.*

Потрібні уміння:

- готувати та розміщувати документальні, інформаційно-пропагандистські, навчальні фільми в ефірах телеканалів;
- розробляти та розміщувати ролики соціальної рекламної інформації у можливих і доступних місцях:
- розробляти та розміщувати соціальну рекламу на бігбордах, в транспорті та в інших місцях громадського призначення;
- розробляти та видавати інформаційно-рекламні буклети, листівки, пам'ятки, плакати.

VI. Юридичні послуги

Надання консультативних послуг клієнту з питань чинного законодавства, сприяння застосування методу примусу; юридичної відповідальності стосовно осіб, котрі здійснюють протиправні дії. Це потребує:

Проведення консультування клієнтів з різних питань.

Потрібні уміння:

- здійснювати особистий прийом громадян та телефонний або особистий контакт з клієнтами
- організовувати громадські приймальні у державних соціальних службах, спеціалізованих центрах з метою надання юридичних послуг;
- надавати допомогу з питань цивільного, трудового, фінансового, адміністративного, кримінального права, застосовуючи методики особистого

прийому громадян; організації інформаційних стендів у службах за галузями права; організації інформаційних стендів у містах та селах (біля соціальних служб, загальноосвітніх навчальних закладів, медичних установах та на виробництві);

- інформувати з питань захисту прав та інтересів клієнтів, що здійснюється шляхом безпосередніх зустрічей з керівниками виробничих установ, закладів освіти, поліклінічних закладів; з представниками адміністрації району, села, міста;

- навчання представників профспілкових організацій;

- проводити навчання через звернення до органів виконавчої влади міста, району, села, до депутатів всіх рівнів та до районних відділень соціального захисту населення;

- організовувати дискусійні клуби для молоді з питань вивчення галузевого права у сфері соціальної роботи.

2.Проведення правової пропаганди.

Потрібні уміння:

- сприяти поглибленому вивченню на факультативних заняттях основ правознавства;

- організувати участь дітей, молоді та їх батьків у спеціалізованих юридичних чи у секціях з галузевого права;

- проводити просвітницьку роботу серед батьків “проблемних” дітей;

- сприяти створенню інформаційних стендів у загальноосвітніх навчально-виховних закладах, на виробництві, у медичних закладах, при житлово-експлуатаційних конторах, у культурно-освітніх закладах.

3.Надавати допомогу в оформленні документів, укладанні договорів тощо.

Потрібні уміння:

- організувати особистісні зустрічі з клієнтами соціальних служб;

- проводити прийом громадян у громадських приймальнях при адміністрації району, міста, населеного пункту;

- сприяти організації особистих зустрічей з керівниками виробництва, закладів освіти, медичних закладів, житлово-експлуатаційних контор на правових засадах;

- проводити консультації з представниками адвокатури прокуратури.

Звичайно, щоб реалізувати окреслені соціальні послуги клієнтам і здійснювати весь комплекс оцінювання ефективності соціальної роботи, необхідне організаційне забезпечення оцінки ефективності соціальної роботи

Всі державні соціальні служби для молоді в Україні мають бути забезпеченими методичними рекомендаціями щодо оцінювання конкретних програм, проектів чи напрямів роботи, методиками оцінювання, що включають інструментарій та інструкції, програмами обробки результатів.

У кожній соціальній службі має бути працівник, який би володів

професійними вміннями здійснювати оцінювання та відповідати за проведення оцінки ефективності соціальної роботи.

Підготовку працівників, котрі відповідають за проведення оцінювання в державній соціальній службі, здійснює Державна соціальна служба у справах сім'ї, дітей та молоді чи інша організація, якій ДСС замовляє цю роботу.

Що стосується організаційного забезпечення оцінки професійної компетентності спеціалістів у сфері соціальної роботи, то процес забезпечення оцінки професійної компетентності спеціалістів у сфері соціальної роботи здійснюється у чотири етапи:

- розробка навчальних та методичних посібників для працівників ЦССМ з усіх напрямів та видів соціальної роботи;
- забезпечити навчальними та методичними посібниками всі державні соціальні служби у справах, сім'ї, дітей та молоді;
- створення можливостей для підготовки та перепідготовки фахівців соціальних служб і спеціалізованих центрів (очні, заочні, дистанційні та інші форми навчання);
- постійна оцінки професійної компетентності спеціалістів у сфері соціальної роботи здійснюється (очна та з допомогою ІНТЕРНЕТ).

Отже, організація науково-методичного забезпечення організації оцінки ефективності соціальної роботи і Україні вперше дозволяє у комплексі здійснити аналіз діяльності соціальних інститутів і соціальних працівників. Це, безперечно, викликає необхідність створення пакету методів і методик надання соціальних послуг, спеціально орієнтованих на соціальну сферу і на різні категорії клієнтів. Все це в цілому має бути організовано на наукових засадах і правових нормах.

А н н о т а ц и я

Впервые в Украине авторы представили свое видение возможных подходов к оцениванию эффективности социальной работы, которое осуществляется по двум направлениям: оценка эффективности конкретных социальных проектов и оценка профессиональной компетентности социального работника.

Ковчина І.М.
Національний педагогічний університет
імені М.П.Драгоманова

СОЦІАЛЬНО-ПРАВОВА ДІЯЛЬНІСТЬ СОЦІАЛЬНОГО ПЕДАГОГА ПО ЗАХИСТУ ДІТЕЙ В СІМ'Ї

Розвиток нових соціально-економічних відносин в Україні потребує спеціалістів у різних сферах життєдіяльності суспільства, у тому числі фахівців – соціальних педагогів, здатних виконувати соціально-правову