
АРТЕМЕНКО І.Е.,
кандидат педагогічних наук,
доцент, кафедра теорії та
технології соціальної роботи,
Інститут соціальної роботи та
управління,
Національний педагогічний
університет
імені М.П. Драгоманова,
м. Київ

ПРОБЛЕМИ ПІДГОТОВКА МЕНЕДЖЕРІВ СОЦІАЛЬНОЇ РОБОТИ ДО АУТРИЧ-РОБОТИ

У статті розглядається проблеми підготовки менеджера соціальної роботи до аутрич-роботи. Автор розкриває зміст і принципи аутрич-роботи. Проведений аналіз дозволив виокремити необхідні для аутрич роботи менеджеру соціальної роботи знання, уміння і особистісні якості. У статті також відображено трьохрівневу систему підготовки менеджера соціальної роботи до аутрич-роботи

Ключові слова: аутрич-робота, менеджер соціальної роботи, маргіналізовані групи клієнтів, професійна компетентність менеджера соціальної роботи

В статье рассматриваются проблемы подготовки менеджера социальной работы к аутрич-работе. Автор раскрывает содержание и принципы аутрич-работы. Проведенный анализ позволил выделить необходимые для аутрич работы менеджера социальной работы знания, умения и личностные качества. В статье также отражено трехуровневую систему подготовки менеджера социальной работы в аутрич-работы

Ключевые слова: аутрич-работа, менеджер социальной работы, маргинализованные группы клиентов, профессиональная компетентность менеджера социальной работы

This paper deals with the problem of training in social work manager to outreach work. The author reveals the essence and principles of outreach work. The analysis allowed to distinguish the necessary outreach to the manager of social work knowledge, skills and personal qualities. It also shows the three-level system of training in social work manager to outreach work

Key words: outreach work, social work manager, marginalized group of clients, professional competence in social work manager

Сьогодні, в умовах кризового стану українського суспільства, коли підвищується рівень безробіття, знижується рівень життя більшості громадян України, підвищується рівень агресивності і насильства серед населення, збільшується кількість алко і наркозалежних, а також ВІЛ-інфікованих, значно зростає роль соціальної роботи як виду професійної діяльності. Відповідно підвищуються вимоги і до самого менеджера соціальної роботи як до професіонала.

Слід зазначити, що значна кількість потенційних клієнтів досить рідко звертається безпосередньо до соціальних служб (наркозалежні, «діти вулиці», ВІЛ-інфіковані, безхатченки). Менеджери соціальної роботи, лікарі, психологи, волонтери мають розуміти необхідність безпосереднього виходу на вулиці міста для пошуку і встановлення контактів з представниками уразливих груп суспільства.

Мета статті полягає в аналізі проблем професійної підготовки менеджерів соціальної роботи до аутрич роботи.

Аналіз науково-педагогічних джерел з проблем теорії і технологій менеджменту соціальної роботи (В. Андрущенко, В. Бех, М. Головатий, Г. Дмитренко, І. Зверева, А. Капська, О. Карпенко, Є. Комаров, Г. Лактіонова, М. Лукашевич, І. Мигович, М. Михальченко та ін.) підтверджує актуальність обраної теми дослідження і дозволяє констатувати, що серед науковців є спільне розуміння сутності та змісту

менеджменту соціальної роботи, технологій навчання.

Звернення до сучасних соціально-педагогічних досліджень показало, що проблема підготовки майбутніх менеджерів соціальної роботи до аутрич роботи недостатньо відображена в науковій літературі й ще не була об'єктом науково-педагогічних пошуків. Слід також визначити основні проблеми які пов'язані із підготовкою таких фахівців.

Враховуючи різноманіття проблем і широкий контингент потенційних клієнтів, яким зобов'язані допомагати соціальні працівники, професійна підготовка менеджерів соціальної сфери має носити багатoproфільний характер і в її основі мають лежати кваліфікаційні вимоги, що поєднують у собі готовність надавати допомогу знедоленим як на дому так і в умовах вулиці, а також сукупність професійних компетенцій соціального працівника.

Отже, проаналізуємо зміст і завдання аутрич-роботи та зміст підготовки менеджерів до аутрич роботи.

Такий аналіз допоможе нам виявити основні проблеми професійної підготовки менеджерів соціальної роботи до аутрич роботи

Аутрич-робота (англ. outreach – зовнішній контакт) – форма просування послуг, що надаються медичними службами і громадськими організаціями, в цільове співтовариство. [5]

Аутрич-робота – це метод взаємодії з закритими групами клієнтів ззовні офісу, ззовні медичних закла-

дів. Він передбачає соціальну роботу спрямовану на надання інформації, консультацій і профілактичних засобів закритим групам клієнтів (контакт з якими через існуючі служби охорони здоров'я ускладнений) у місцях, звичних для даної цільової групи (там, де вони збираються разом, живуть й проводять час). Методи аутрич-роботи застосовують до так званих маргіналізованих груп, якими є: споживачі наркотиків, працівники комерційного сексу, безпритульні діти, особи без постійного місця проживання, делінквентні підлітки, неформальні підліткові угруповування.

Тож, менеджер соціальної роботи має бути готовим до роботи з такими маргіналізованими групами клієнтів знати і розуміти їх психологічні особливості та основні принципи аутрич-роботи.

Отже, однією з головних проблем підготовки менеджерів соціальної роботи до аутрич-роботи є їх морально-психологічна готовність до даного виду діяльності. Тобто їх особиста замотивованість. Бо саме через особисту зацікавленість приходить усвідомлення змісту і значення принципів аутрич-роботи

Принципами аутрич-роботи є:

- Розуміння потреб цільової групи і швидке реагування на них. Надання допомоги в межах аутрич-роботи має бути доречним і заснованим на реальних потребах, які визначає сама цільова група.
- «Рівний-рівному». Реалізація цього принцип пов'язана з необхідністю залучення до аутрич-роботи людей, які мають або можуть встановити тісні зв'язки з цільовою групою (досить часто це люди з цієї цільової групи які мають позитивний досвід подолання своєї залежності або їх родичі і близькі, однолітки).
- Дружнє й толерантне ставлення до представників цільової групи.
- Конфіденційність й анонімність.
- Своєчасне забезпечення цільових

груп актуальною і об'єктивною інформацією[1]

Менеджер соціальної роботи має також розуміти той обсяг роботи який йому необхідно виконувати в аутрич-роботі. Компоненти аутрич-роботи:

Надання інформаційно-освітніх матеріалів з профілактики ВІЛ-інфекцій, туберкульозу і вірусних гепатитів

Надання інформації про хвороби печінки, інфекції, що передаються статевим шляхом

- Надання інформації соціального, психологічного і правового характеру
- Попередження конфліктів із законом
- Розповсюдження презервативів і засобів індивідуального захисту (лубриканти, контрацептиви, засоби гігієни)
- Розповсюдження засобів захисту здоров'я (спиртові серветки, дезінфікуючі засоби, вітаміни, антибіотики, перев'язувальний матеріал)
- З'ясування можливості лікування і направлення клієнтів до медичних закладів, включаючи супровід їх лікування і контроль за якістю обслуговування (case management)
- Направлення клієнтів і їх близьких до соціальних служб, реабілітаційних програм, служб зайнятості, молодіжних організацій, груп взаємодопоміжки.
- Проведення соціальних, епідеміологічних, поведінкових досліджень в середовищі цільової групи
- Організація і управління роботою добровольців
- Координація і контроль діяльності аутрич-працівників шляхом докладного щоденного обговорення подій

Проаналізувавши принципи і компоненти аутрич-роботи, можна виділити певний набір якостей, знань і умінь які необхідні менеджеру соціальної роботи для ефективної взаємодії з клієнтами в умовах «вулиці».

Серед особистісних якостей які-

ми має володіти менеджер соціальної роботи для успішного здійснення аутич-роботи можна виокремити:

- Усвідомлення мотивації до заняття аутич-роботою (Необхідно щоб менеджер соціальної роботи усвідомлював навіщо він працює з даною групою клієнтів. Найчастіше до аутич-роботи залучаються або клієнти, які вже подолали зазначену проблему або їх родичі.)
- Повага до представників цільових груп. Усвідомлення того, що володіння певною інформацією не ставить аутич-працівника «вище» людей, з якими він працює; клієнти володіють цінною і корисною інформацією і багатим життєвим досвідом. Вміння поважати і цінувати цей досвід – важлива якість, яка допомагає проводити аутич-роботу
- Невимушеність й уміння бути щирим. Аутич-працівники не мають грати невластиві їм ролі, намагатись «підлаштуватись» під споживача
- Схильність до емпатії пов'язана з вмінням уважно слухати і розуміти людину, з якою аутич-працівник розмовляє
- Відкритість. Уважно і відкрито відноситись до тієї інформації, яку аутич-робітник отримує як на вулиці, так і від медичних спеціалістів, і постійно бути в курсі найбільш актуальних потреб тих людей, з якими він працює, а також намагатись знайти інформацію, яка відповідає цим потребам
- Комунікабельність. Аутич-робітник має вміти спілкуватись з клієнтами на рівних і володіти темою розмови.
- Контактність пов'язана з вмінням швидко реагувати менеджера соціальної роботи на будь яку ситуацію.
- Відчуття контролю і безпеки. Слідкувати за собою і бути обережним.
- Організаторські здібності.

Отже, до аутич-роботи можуть залучатись як фахівці без особистого

досвіду перебування в маргіналізованих групах так і клієнти, які подолали дану проблему і їх родичів.

Перевагами залучення до аутич-роботи клієнтів, які подолали дану проблему і їх родичів є:

- Знання психологічних особливостей поведінки і культури маргіналізованих груп з якими ведеться аутич-робота
- Знання про місця збору і зв'язки
- Особистий досвід знаходження у даній групі клієнтів і досвід подолання проблеми
- Володіння мовою маргіналізованої групи у якій ведеться аутич-робота

Недоліками залучення до аутич-роботи клієнтів, які подолали дану проблему і їх родичів є:

- Відсутність професійних знань
- Можлива нестабільність у роботі
- Високий рівень вирогідності «зриву» і повернення до маргіналізованої групи.

Перевагами залучення до аутич-роботи фахівці без особистого досвіду перебування в маргіналізованих групах є:

- Наявність професійної підготовки
- Стабільність у роботі
- Взаємовідносини із закладами які надають допомогу даній групі клієнтів

Недоліками залучення до аутич-роботи фахівці без особистого досвіду перебування в маргіналізованих групах є:

- Відсутність знань про мову і культуру даної маргіналізованої групи
- Обмежений доступ до місць збору даної групи людей
- Схильність до «ефекту вигорання»

Отже, ми бачимо, що однією з проблем підготовки фахівця до аутич-роботи є також врахування його власного життєвого досвіду і знань. Не можуть програми підготовки до аутич-роботи бути побудованими однаково для людей з власним досвідом перебування у маргіналізованих групах і без такого досвіду. Тож ці фактори мають

враховуватись при розробці програм підготовки до аутич-роботи.

Як вважають Н.Кищенко і А.Волик становлення аутич-робітника відбувається впродовж чотирьох стадій:

- 1) Неусвідомлене сприйняття інформації (аутич-працівник відчуває дискомфорт через те, що мало поінформований з фахових питань)
- 2) Набуває вміння формулювати і задавати питання (може вже визначити, яку інформацію може сприйняти клієнт)
- 3) Набуття власного досвіду, проходження тренінгів дають свій результат, аутич-працівник набуває багато знань
- 4) Знання переходять у стадію несвідомого [1].

Як ми бачимо у становленні менеджера соціальної роботи, який здійснює аутич-роботу велику роль відіграють базові знання і вміння. Тож, визначимось якими базовими знаннями менеджер соціальної роботи має володіти щоб успішно здійснювати аутич-роботу.

У А. Кадушіна виокремлено п'ять рівнів знань, які повинен використовувати менеджер соціальної роботи у процесі надання допомоги:

1. Загальні знання у сфері соціальної роботи.

- політика у сфері соціальної допомоги, соціальні служби, соціальні проблеми та інститути;- людська поведінка та соціальне оточення: розвиток особистості, соціокультурні норми і цінності, процеси життєдіяльності у суспільстві;
- методи практичної діяльності у сфері соціальної роботи: індивідуальна, групова соціальна робота, організація громади.

2. Знання із окремих галузей соціальної роботи (наприклад, соціальна робота у виправних закладах або медична соціальна робота): мета, функції, методи професійної діяльності.

3. Знання про конкретне агентство: його функції, структуру, нормативно правову регуляцію.

4. Знання про типи клієнтів, з якими працює агентство.

5.Знання про типові особливості встановлення контакту [3, с.39-79].

У 1956 році Національна Асоціація соціальних працівників США визначила базові для соціальних працівників знання, а саме:

- знання про розвиток людини та її поведінку, особливо під впливом соціального, культурного, економічного середовища;
- психологію надання та отримання допомоги;
- способи комунікації людей, вербальної і невербальної поведінки;
- групові процеси і взаємовплив групи та індивіда;
- значення соціокультурних факторів та їх вплив на індивіда, групу, громаду: релігія, духовні цінності, закони, соціальні інститути;
- психологію міжособистісних та міжгрупових відносин;
- - громаду, процеси, що мають місце у ній, способи розвитку та зміни, її соціальні служби і ресурси;
- соціальні служби: структуру, організацію, методи роботи;
- себе як особистість і ті особистісні відносини, які можуть впливати на професійну діяльність» [4 , с.78].

Враховуючи попередні підходи до визначення бази знань, а також особливості аутич-роботи менеджера соціальної роботи ми узагальнили і доповнили перелік базових знань. Таким чином для успішного здійснення менеджером соціальної роботи аутич-роботи йому необхідно оволодіти такими знаннями:

1. Загальні знання з соціології і психології, які стосуються розуміння особливостей формування і соціалізації особистості під впливом різних факторів.

2. Загальні знання у сфері соціальної роботи. Політика у сфері соціальної допомоги, соціальні служби, соціальні проблеми та інститути, форми, методи і основні технології соціальної роботи.

3. Знання із окремих галузей соціальної роботи (наприклад, аутич-робота з безпритульними дітьми): мета, функції, методи професійної діяльності.

3. Знання про конкретне агентство: його функції, структуру, нормативно-правову регуляцію.

4. Знання про типи клієнтів, з якими працює агентство.

5. Комунікативні знання, що пов'язані з особливостями встановлення і утримання контакту

6. Знання про забезпечення власної безпеки при аутич-роботі

7. Знання з менеджменту направлених на ефективну організацію аутич-роботи

Проте, професійність менеджера соціальної роботи оцінюється не тільки рівнем знань набутих в процесі навчання, «а вмінням працювати, використовуючи ці знання, вміння, навички і засоби для допомоги тим, хто потрапив у скрутну ситуацію» [2 с.120]. Таким чином, в основі професійних вмінь лежить організована система знань, проте запас теоретичних знань ще не забезпечує успіху в аутич роботі. Для ефективного здійснення аутич роботи потрібні відповідні навички. Менеджер соціальної роботи, зокрема, повинен вміти:

Встановлювати контакт з потенційним клієнтом

Цілеспрямовано і з розумінням слухати інших;

Переконувати і мотивувати потенційного клієнта до змін;

Організовувати роботу клієнта над своїми проблемами

Організовувати та координувати діяльність різних організацій і фахівців при роботі над проблемами клієнта

Спостерігати та інтерпретувати вербальну і невербальну поведінку, використовуючи знання з теорії особистості та діагностичні методи;

Обговорювати делікатні проблеми з необхідною долею уваги та підтримки, викликаючи у клієнта довіру;

Збирати інформацію, щоб підготувати соціальну історію, оцінку, звіт;

Визначати момент призупинення терапевтичної допомоги клієнту;

Вчасно надати, за необхідності, першу медичну допомогу потенційному клієнту

Забезпечити власну безпеку при спілкуванні з маргінальними групами.

Проводити дослідження та інтерпретувати їх результати;

Бути посередником і вести переговори між конфліктуючими сторонами;

Формувати і підтримувати з колегами професійні відносини, спрямовані на надання соціальної допомоги;

Повідомляти про соціальні потреби державним організаціям, приватним, громадським або законодавчим органам, що забезпечують фінансування відповідної діяльності.

Менеджер соціальної роботи повинен також вміти просто і грамотно говорити і писати, навчати інших, уважно й доброзичливо реагувати на емоційні й кризові ситуації, служити зразком у професійних відносинах, пояснювати складні психосоціальні явища, ефективно організовувати свою роботу, вишукувати джерела й засоби для надання допомоги іншим, оцінювати власну поведінку, вести роботу в групі, вирішувати конфліктні

Тож, проведений аналіз дозволить нам виділити такі основні проблеми професійної підготовки менеджерів соціальної роботи до аутич-роботи:

проблема мотивації до аутич-роботи; проблема врахування при підготовці до аутич-роботи власного життєвого досвіду і знань майбутнього аутич-працівника; проблема підготовки фахівця до попередження «професійного вигорання» і порушення психоемоційної стабільності.

Проаналізувавши проблеми підготовки до аутич-роботи і необхідні менеджеру соціальної роботи знання, уміння і навички для здійсненн цієї діяльності можна виділити три рівні професійної компетентності: на-

уково-методологічний; професійно-практичний; особистісний.

Відповідно до яких передбачається трьохрівнева система підготовки менеджера соціальної роботи до аутрич-роботи

- когнітивний рівень навчання: повідомлення знань та їх раціональне обговорення;
- прагматичний рівень навчання: тренування методів роботи, поведінковий тренінг, відпрацювання безпечного способу діяльності;
- емоційний рівень навчання: самосвідомість, рефлексія особистого досвіду.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ:

1. Аутрич и консультирование. Наталья Киценко, Анатолий Волик . – [Электронный ресурс] – Электрон дан. – Информационный Интернет-портал Яндекс. – Режим доступа: www.harm-reduction.org/ru/images/stories/.../outreach_and_consult.pdf, Загол. з екрану. – Мова рос.
2. Бочарова В.Г. Профессиональная социальная работа: личностно-ориентированный подход. – М.: – 1999. – 184с
3. Kadushin A. The Knowledge Base of Social Work // Kahn A. Issues in American Social Work. – N.Y.: Columbia University Press, 1959. – С.39-79
4. Morales A., Sheafor B. Social Work: A profession of many faces. – Boston, 1990. – 325p
5. Национальная социологическая энциклопедия. – [Электронный ресурс] – Электрон дан. – Информационный Интернет-портал Яндекс. – Режим доступа: <http://voluntary.ru/dictionary/621/word/autrich-rabota> , Загол. з екрану. – Мова рос.