

спрямованої на забезпечення соціально-економічного розвитку країни, підвищення рівня життя населення, поліпшення умов його праці та побуту та розвиток демократії.

Висновки. Суб'єктом соціального управління є державні та недержавні спеціалізовані органи і служби, в тому числі соціальної сфери, професійного життя і т. д. Координатором реалізації соціальної політики є, звичайно, уряд, державні установи – міністерства, відомства та їх підрозділи. У найширшому розумінні об'єктом соціального контролю є населення країни в цілому. Наведені особливості української соціальної політики та соціальної роботи визначають сутність і характер концептуальних засад їх розробки та практичної реалізації.

Список використаних джерел:

1. Савчин М. В. Педагогічна соціальна психологія. Навчальний посібник. Дрогобич: Видавнича фірма «Відродження», 2018. 208 с.
2. Рідкодубська Г. А. Професійне вигорання соціальних працівників. *Вісник Запорізького національного університету. Педагогічні науки.* 2020. № 1 (34). С. 266–271.
3. Шевців З. М. Соціально-педагогічна діяльність як навчальний предмет// Оновлення змісту, форм та методів навчання і виховання в закладах освіти. *Наукові записки РДГУ.* Випуск 35, 2016. С. 35-38.

*Юлія Савєнкова,
здобувач другого (магістерського) рівня вищої освіти
за спеціальністю 231 «Соціальна робота.
Соціальна педагогіка. Практична психологія»,
ДЗ «Луганський національний університет
імені Тараса Шевченка»(м. Полтава)*

*Науковий керівник: Наталія Литвинова,
кандидат педагогічних наук, доцент кафедри соціальної педагогіки,
ДЗ «Луганський національний університет
імені Тараса Шевченка»(м. Полтава)*

ІНТЕГРОВАНІ СОЦІАЛЬНІ ПОСЛУГИ В ГРОМАДІ

Постановка проблеми. Нормальний розвиток функціонування будь-якої сфери життєдіяльності суспільства вимагає рано чи пізно впровадження інноваційних практик діяльності. Сфера соціальної роботи не являється винятком. У сучасної людини змінюються погляди на основні потреби, гуманізація підходів до побудови нових відносин між системою соціального захисту та людиною, вимоги до якості соціальних послуг зростають на державному рівні, і це впливає на діяльність соціальних служб, з'являються нові зразки соціальної роботи із вразливими групами населення. Низка соціальних проблем залишається не вирішеною, вона звісно впливає

негативно на досягнення сталого розвитку нашої держави, обмеженість в ресурсах, які можливо було використати на зменшення руйнівних наслідків цих проблем, вимагають пошуку і прийняття інноваційних рішень для системи соціального захисту. Саме так створюється підґрунтя для появи інтегрованих соціальних послуг для роботи з вразливими категоріями населення.

У громадах де велися активні бойові дії або була окупація пошкоджено та майже втрачено більшість обладнання соціальних закладів. Дуже гостро при цьому постають питання, як в теперішніх умовах учасники системи соціальної роботи повинні здійснювати безпосередньо соціальну роботу і взаємодіяти, як необхідно розмежувати повноваження в соціальній сфері, як стимулювати громади для надання соціальних послуг та безперебійної соціальної роботи.

Саме такі критичні умови в територіальній громаді потребують мобілізації всіх наявних ресурсів, інтегрований підхід в організації соціальних послуг для сімей з дітьми набувають особливої актуальності та сенсів.

Принцип комплексності лежить в основі визначення поняття надання інтегрованих послуг, які територіально зручні для клієнтів та максимально зосереджені в одному місці. Розвиток інтегрованих соціальних послуг в ОТГ визначався пріоритетним напрямком у «Стратегії розвитку системи соціальних послуг в Україні на період до 2022 року».

Виклад основного матеріалу. Соціальні послуги це цілеспрямовані дії, вони структуровані і планомірні. Соціальні послуги спрямовані на профілактику і зменшення випадків складних життєвих обставин, а також на зменшення негативних наслідків, або їх подолання, це може означати захист прав населення, вирішення проблем, створення умов задоволення необхідних потреб, розвитку, соціалізації населення, та набуття загального благополуччя людини або сім'ї і покращення добробуту.

Територіальні громади виступають основним суб'єктом в організації та наданні соціальних послуг. Інтегровані соціальні послуги за своїм визначенням — підхід для надання в громаді комплексних соціальних послуг, він включає не тільки соціальний захист, а ще й охорону здоров'я, освіту, ювенальну превенцію і інші види послуг, які надаються для створення умов розвитку вразливих категорій населення ті підвищення соціального добробуту громади.

Інтегровані соціальні послуги включають в себе комплексне надання послуг соціального захисту, на рівні громади – єдина для клієнтів контактна особа, яка приводить їх до повного пакету соціальних послуг, що надаються постачальниками, таким чином забезпечуючи якісно покращений процес надання послуг [1].

Відмінність роботи з громадою від інших підходів соціальної роботи насамперед у тому, що мешканці цієї територіальної громади стають клієнтом за інтересами в цілому. Роботу в громаді можливо поділити на три рівні: робота з окремими людьми

, сім'ями та групами, за місцем їх проживання, а також самостійна діяльність місцевих мешканців; робота яка організована місцевими агенціями або діяльність яку очолюють органи влади і інші структури; робота з планування громад регіональна та національна. В громаді робота реалізується через: оцінку потреб громади і складання соціальних заходів, для надання соціальних послуг за місцем проживання, а також через розвиток волонтерських програм; через розвиток громади шляхом самоорганізації населення яке визначає свої потреби, працюють над прийняттям рішення всі разом, щоб його виконати.

Під інтегрованими соціальними послугами розуміємо послуги у сфері соціальної роботи, які виникли як нові способи задоволення актуальних потреб клієнтів соціальних служб і спрямовані на досягнення максимально ефективного результату як у вирішенні проблем конкретних осіб, що потребують підтримки, так і соціальних проблем суспільства загалом. Такі послуги повинні охоплювати усі вразливі групи населення в Україні: осіб з інвалідністю, громадян похилого віку, які потребують підтримки, внутрішньо переміщених осіб, дітей-сиріт і дітей, позбавлених батьківського піклування, осіб, що опинились у складних життєвих обставинах, учасників АТО (ООС), безробітних, осіб без постійного місця проживання. Особливістю інтегрованих соціальних послуг з уразливими групами є те, що вони не обмежуються конкретними організаційними формами чи методами роботи, тобто можуть існувати у вигляді програм або проєктів, які реалізуються у межах чітко визначеного періоду або у вигляді послуг, які надають соціальні служби на постійній основі. [3]

Ведення випадку (кейс-менеджмент) є однією із ключових технологій соціальної роботи, спрямованої на розв'язання психологічних, міжособистісних, соціальних та інших проблем шляхом встановлення безпосередньої взаємодії між соціальним працівником і клієнтом. Таким чином вона є роботою над конкретною проблемною ситуацією. Особливістю цієї технології є те, що в ній об'єднуються і певний моніторинг ситуації, і залучення інших інституцій, і здійснення координації дій з метою розвитку клієнта, його оточення, і відстеження результату. Ведення випадку як процес дуже близький до управлінських моделей, тому даний метод, певною мірою, може розглядатися як універсальний. [3] Метод кейс-менеджменту забезпечує можливість соціальним працівникам та іншим фахівцям, які працюють у одній чи декількох організаціях, координувати зусилля у роботі з конкретним випадком. У межах цього випадку послуги можуть бути надані клієнту в одній або кількох організаціях, що впроваджують різні програми [2].

Модель кейс-менеджменту означає координацію послуг і сервісів для клієнта. Сутність її — задоволення потреб клієнта і пошук додаткових ресурсів для його життєдіяльності. Сьогодні у діяльності вітчизняних територіальних центрів надання соціальних послуг передбачено здійснення оцінювання потреб клієнтів і складання

індивідуальних планів, але поки що повноцінним кейс-менеджментом ця практика не стала, у зв'язку з тим, що діяльність центрів обмежена наданням чітко встановленого переліку соціальних послуг (а кейс менеджмент є мультидисциплінарним підходом, оскільки потреби клієнта можуть виходити за межі переліку послуг однієї організації) і зорієнтована більше на групові, ніж на індивідуальні потреби. Крім того, для повноцінного впровадження кейс-менеджменту необхідно здійснити професійну підготовку працівників, що досить складно [4].

Інтегровані соціальні служби — це комплекс спеціалізованих соціальних служб, що створюються відповідно до потреб членів громади, реалізують певні напрями соціальної роботи, орієнтовані на надання адресної допомоги особам (часто сім'ям і дітям) у подоланні складних життєвих обставин на основі інтегрованого підходу (тобто такого способу ставлення до індивіда та ведення справ стосовно нього, у разі застосування якого не тільки індивід адаптується до громади, але й громада робить необхідні кроки, докладає певних зусиль, аби пристосуватися до нього) [4].

Багато причини які зумовлюють необхідність створення інтегрованих соціальних служб, це недостатній рівень співпраці між державними і недержавними організаціями для надання соціальних послуг, відсутність комплексного підходу при зверненні громадян з множинними проблемами. Також існує потреба у покращенні якості соціальних послуг, важливою складовою яких є оперативність реагування соціальних працівників на проблему. Соціальні послуги в багатьох випадках є незрозумілими для населення і не завжди прозоро відбувається взаємодія між державними службами. Хоча роль громади у наданні соціальних послуг вразливим категоріям населення має потенційне зростання. Ідея інтегрованого підходу у наданні соціальних послуг базується не на об'єднанні різноманітних установ і служб, вони якраз залишаються автономними, а вона направлена на пошук найоптимальніших шляхів для взаємодії та партнерства у забезпеченні вирішення проблем вразливих категорій населення у громаді.

Загальною метою функціонування інтегрованих соціальних служб є гарантований захист прав клієнтів, який конкретизується в системі комплексного надання різних видів соціальних послуг, матеріальної допомоги, здійсненні соціального обслуговування, профілактичній роботі й реабілітації дітей і сімей, що опинилися у складних життєвих обставинах [2]. Основними завданнями інтегрованих соціальних служб є: комплексне впровадження індивідуального підходу надання соціальних послуг; послідовність дій та забезпечення прозорості у процесі надання соціальних послуг. Треба відмітити, що механізм партнерських взаємовідносин між державними та приватними службами є перспективним напрямом для створення інтегрованих соціальних служб і розвитку кейс-менеджменту. Його доцільно використовувати для пошуку ресурсів. Наприклад, партнер із приватного сектора може посприяти для надання вільного приміщення безкоштовно для організації роботи

інтегрованих соціальних служб. Облаштування цих приміщень також можливо за сприяння приватного сектору, можлива участь у тендерах для закупівлі послуг і товарів, потрібних для роботи в громаді інтегрованих соціальних служб.

Наприклад, з кейс-менеджментом можна залучати приватних психологів для психологічних занять, зацікавлених роботодавців для консультації щодо працевлаштування безробітних, власників гуртожитків або вільних не використаних житлових приміщень для тимчасової допомоги з розміщення осіб, які цього потребують. Дуже дієвим може бути механізм державного і приватного партнерства, з'являється багато можливостей у соціальній роботі з вразливими категоріями населення, тому у контексті подальших досліджень пов'язаних з інноваційними методами соціальної роботи виглядає досить затребуваним.

Висновки. Зрозуміло, що в Україні розвиваються дві найпоширеніші практики роботи з вразливими категоріями населення — кейс-менеджмент та інтегровані соціальні служби. Змога зрозуміти в кожному випадку як саме організувати інтегровану соціальну службу в визначеній громаді дає оцінка потреб отримувачів послуг, та які підходять моделі кейс-менеджменту у кожному конкретному випадку. Реформа місцевого самоврядування в Україні наразі, при реалізації якої на рівень громади можливо передати частину соціальних послуг, постала актуальним питанням для створення злагодженої роботи інтегрованих соціальних служб як однієї з ключових практик роботи з вразливими групами населення. Таким чином при зверненні до одної служби населення може отримати одразу звернення до декількох служб.

На життєстійкість вразливих груп населення застосування кейс-менеджменту впливає дуже позитивно шляхом формування та виконання індивідуальних планів. Модель кейс-менеджменту направлена на зосередження на сильних сторонах яка підвищує життєстійкість вразливих груп населення є найдоцільнішою. Вразливі категорії та родини мають можливість навчатися завдяки роботі кейс-менеджерів. Для родин які опинились у складних життєвих обставинах (сім'ї з дітьми та внутрішньо переміщені особи), дуже велике значення в роботі має кейс-менеджмент. Батьки які звертаються до кейс-менеджерів з великою кількістю проблем як то безробіття, нестача і відсутність доходів, необхідність в медичному лікуванні, гуманітарній допомозі найчастіше ще отримують підтримку у вихованні дітей. Для найефективнішого забезпечення надання соціальних послуг у громаді у майбутньому, треба сподіватись на значний соціальний ефект від поєднання реалізації кейс-менеджменту інтегрованими соціальними службами.

Список використаних джерел:

1. Інтегровані соціальні служби: теорія, практика, інновації: навч.-метод. комплекс / За ред. І. Д. Зверєвої, Ж. В. Петровича. Київ: Фенікс, 2007. 528 с.
2. Гусак Н. Є. Кейс-менеджмент внутрішньо-переміщених осіб: методичні рекомендації. Київ, 2016.

3. Публікація уряду Німеччини «Сучасні підходи до впровадження інтегрованих соціальних послуг на рівні громад» <https://www.unicef.org/ukraine/documents/integrated-social-services-approaches>

4. Демографія та соціальна економіка. Київ: Інститут демографії та соціальних досліджень ім. М. В. Птухи НАН України. 2020, № 3 (41) <https://doi.org/10.15407/dse2020.03.091>

*Микола Субтельний,
аспірант ОНП 231 «Соціальна робота»,
Тернопільський національний педагогічний
університет імені В. Гнатюка*

Науковий керівник: **Віра Поліщук**,
доктор педагогічних наук, професор
кафедра спеціальної та інклюзивної освіти,
Тернопільський національний педагогічний
університет імені Володимира Гнатюка

ФОРМУВАННЯ МІЖКУЛЬТУРНОЇ КОМПЕТЕНТНОСТІ МАЙБУТНІХ ФАХІВЦІВ БАНКІВСЬКОЇ СФЕРИ

Постановка проблеми. Актуальність теоретичного осмислення і практичного вирішення проблеми формування міжкультурної компетентності майбутніх фахівців банківської справи значною мірою зумовлена низкою суперечностей, провідними з яких є такі:

– між замовленням суспільства щодо підготовки фахівців банківської сфери з високим рівнем сформованості міжкультурної компетентності і здатності до міжкультурної взаємодії та недостатньо гнучкою реакцією системи вищої професійної освіти на виконання цього замовлення;

– між потребою самих працівників банківської сфери щодо сформованості у них міжкультурної компетентності як важливої умови їх успішної професійної діяльності і професійного зростання та недостатньою готовністю ЗВО до реалізації цього запиту.

Виклад основного матеріалу. Сучасна освіта фахівців банківської сфери в Україні перебуває на новому етапі свого розвитку – етапі становлення відповідно до вимог європейської системи освіти і європейських стандартів підготовки відповідних фахівців. Майбутнє процесу підготовки фахівців банківської справи (як і всієї освіти загалом), у значній мірі визначається євроінтеграційними процесами. Це означає необхідність і доцільність якісного оновлення змісту й форм навчання майбутніх фахівців, моніторинг і внесення доповнень і коректив у систему професійної підготовки шляхом запровадження сучасних технологій та інноваційних підходів.

Виходячи із узагальненого аналізу професійних функцій і обов'язків працівників банківської сфери, можна дійти узагальнення, що в сучасних умовах акцент у їх