

ЗВО «УКРАЇНСЬКИЙ КАТОЛИЦЬКИЙ УНІВЕРСИТЕТ»

ФАКУЛЬТЕТ НАУК ПРО ЗДОРОВ'Я

Кафедра педагогіки та соціальної роботи

“До захисту допущено”

Зав. кафедрою _____

“ ____ ” _____ 2023 ____ р.

Чарнош Ярослав Іванович

КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА

Формування функціональної компетентності фахівця з вуличної соціальної роботи

231 Соціальна робота, освітня програма «Соціальна педагогіка»

23 Соціальна робота

Науковий керівник:
Рубай Оксана Андріївна

Національна шкала

Кількість балів:

Оцінка: ECTS

Львів - 2023

ЗМІСТ

ВСТУП

Розділ 1. Формування функціональної компетентності фахівця з вуличної соціальної роботи

1.1 Аналіз основних понять досліджень

1.2 Диференціація компетентностей в освітньому, професійному й соціальному середовищах

1.3 Соціальна компетентність, вулична соціальна робота та їхні точки дотику

1.4 Приклади вуличної соціальної роботи у інших країнах світу

Висновки до розділу 1

Розділ 2. Розкриття змісту вуличної соціальної роботи, через відмінності між тими, хто вимушено опинився на вулиці та тими, хто залишився на вулиці

2.1 Чому люди опиняються на вулиці?

2.2 Особливості соціальної роботи щодо вимушено переміщених осіб та ромів

2.3 Компетентність, як істотний компонент професійної діяльності соціального працівника без досвіду та прийняття життя на вулиці

Висновки до розділу 2

Розділ 3. Стан вуличної соціальної роботи, враховуючи рівень сформованості функціональної компетентності соціальних працівників

3.1 Особливості вуличної соціальної роботи щодо ромів

3.2 Особливості соціальної роботи щодо безпритульних

3.3 Оцінювання компетентностей студентів щодо вуличної соціальної роботи

Висновки до розділу 3

ВИСНОВКИ

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

ВСТУП

Аналіз понять та пошук спільних точок доступу у даній роботі наголосить на важливості поєднання даних понять та формування певних якостей у фахівця з вуличної соціальної роботи. Це дасть можливість детальніше поглянути на дані поняття та сформувані чіткі уявлення як про вуличну соціальну роботу та фахівця, так і про функціональні компетентності як невід'ємну частину роботи вуличного фахівця.

Основною особливістю даного дослідження є те, що ми проаналізуємо дані поняття та визначимо складові, які пересікаються і доводять те, що вуличний фахівець не може повноцінно функціонувати у сфері соціальної роботи без функціональних компетентностей. Також ми переконаємося у відмінності понять соціальна компетентність та соціально-психологічна компетентність попри постійне ототожнення цих двох термінів, визначимо, що саме є необхідною рисою для вуличного фахівця.

Врешті-решт, ми зможемо зрозуміти у чому полягає сутність роботи вуличного фахівця і як, використовуючи функціональні компетентності, можна здобути вищий рівень професіоналізму та ефективності у вуличній соціальній роботі. Розглянемо приклади роботи вуличного фахівця у інших країнах та порівняємо певні аспекти закордонної вуличної соціальної роботи з даною сферою в Україні. Більш того, варто розібратись, хто є клієнтами вуличного фахівця та хто підпадає під список осіб, яким потрібна або буде потрібна допомога вуличного фахівця.

Висновком даної роботи будуть знайдені спільні точки дотику функціональних компетентностей та їх формування у вуличній соціальній роботі, а також перспективи розвитку соціального фахівця та функціональних компетентностей.

Об'єкт дослідження: функціональна компетентність як напрям діяльності фахівця з соціальної роботи

Предмет дослідження: функціональна компетентність та її формування у вуличного соціального фахівця

Мета: важливість формування функціональної компетентності для фахівця з вуличної соціальної роботи

Завдання:

1. Здійснити аналіз поняття «соціальна компетентність» та знайти диференціацію компетентностей в освітньому, професійному й соціальному середовищах
2. Здійснити аналіз поняття «вулична соціальна робота» та «вуличний фахівець» та вказати точки дотику з соціальною компетентністю
3. Увиразнити важливість формування компетентностей, як складових діяльності вуличного фахівця
4. Розкрити основні аспекти роботи з отримувачами послуг вуличної соціальної роботи
5. Вказати, як формування компетентностей відбивається на роботі фахівця з вуличної соціальної роботи

РОЗДІЛ 1. ФОРМУВАННЯ ФУНКЦІОНАЛЬНОЇ КОМПЕТЕНТНОСТІ ФАХІВЦЯ З ВУЛИЧНОЇ СОЦІАЛЬНОЇ РОБОТИ

1.1 Аналіз основних понять дослідження

Для початку розіб'ємо поняття соціальна компетентність на два терміни: «соціальний» та «компетентність». Якщо ми розуміємо, що означає «соціальний»: «пов'язаний із життям і стосунками людей у суспільстві; суспільний» (*Словник української мови: в 11 томах, 1970, с.476*), то «компетентність» є вже складнішим поняттям. Первинне тлумачення терміну «компетентність» стосувалося професійної діяльності, де вона трактувалась як досконале знання своєї справи, вершина розвитку фахової майстерності. «Компетентність - категорія багатогранна, може стосуватись як однієї конкретно взятої особистості, так і цілої соціальної групи, вказує не лише на вміння, знання, досвід, а й на самостійність, рівень, освіченість, життєві та професійні цінності, здатність ефективно розв'язувати нові нестандартні завдання тощо». (М. Докторович, *Соціальна компетентність як наукова проблема, 2009*). Термін включає кілька видових понять:

- 1) здатність, здібність (Д. Кун, Т. Єрмаков, О. Холостова та ін.)
- 2) сукупність досвіду (М. Рибаків, Т. Коновалова)
- 3) певний набір умінь та навичок (С. Макаров, В. Цветков)
- 4) єдність психічних властивостей, рис (О. Кононко, С. Беденко, Е. Ісламгалієв)
- 5) ефективна модель дії (В. Слот, Х. Спанярд)

(М. Докторович, *Соціальна компетентність як наукова проблема, 2009*).

Словник іншомовних слів трактує слово «компетентність» - як поінформованість, обізнаність, авторитетність». (*Словник іншомовних слів*)

Як бачимо, більшість авторів сходяться на тому, що соціальна компетентність є сукупністю певних навичок, вмінь та досвіду. Якщо скласти дані поняття, ми дізнаємось, що визначення соціальної компетентності – це здатність успішно взаємодіяти з іншими. Ця здатність розвивається з часом і залежить від багатьох факторів, включаючи темперамент, особистість, інтелект і досвід.

Люди, які є соціально компетентними, добре читають соціальні сигнали та знають, як правильно реагувати в різних соціальних ситуаціях. Вони також добре вміють повідомляти про власні потреби та бажання та співпереживати іншим. Існує багато способів виховання соціальної компетентності дітей і дорослих. «Соціальна компетентність – це динамічна характеристика особистості. Вона являє собою сукупність соціальних, когнітивних та емоційних навичок, які є необхідними для успішної соціальної адаптації, співробітництва, контролю соціальної ситуації та професійної діяльності». (О. Кузьмич, А. Кульчицька, *Соціальна компетентність особистості як запорука успішної адаптації*) Деякі з найважливіших речей, які ви можете зробити, це надати можливості для соціальної взаємодії, заохочувати позитивну соціальну поведінку та самостійно моделювати соціальну компетентність. Є кілька ключових речей, які ви можете зробити, щоб покращити свою соціальну компетентність. По-перше, попрацюйте над своїми навичками спілкування. Переконайтеся, що ви говорите чітко та лаконічно, і що ви уважно слухаєте, коли говорять інші. По-друге, зосередьтеся на побудові стосунків. Шукайте можливості для взаємодії з іншими та працюйте над розвитком позитивних, тривалих стосунків. Нарешті, практикуйте наполегливість. Відстоюйте себе та свої переконання з повагою.

Також варто розібрати поняття «функціональний» та що таке «функціональна компетентність». «Функціональність» - це низка (набір, множина) можливостей (функцій), які надає інформаційна або інша система чи пристрій. Також це здатність виконувати певні функції». (*Функціональність - вікісловник*). А «функціональна компетентність» характеризується професійними знаннями та умінням їх реалізовувати. (*Компетентність працівника: сутність,*

види) Отже, дане словосполучення містить не лише знання, вміння чи досвід, а ще й можливість ними користуватись, що є необхідним для вуличної соціальної роботи. Також є ще одне цікаве трактування даного словосполучення функціональна (професійна, спеціальна) компетентність: «включає в себе професійні знання, навички, освіту, ділову надійність, здатність успішно і безпомилково здійснювати посадову діяльність і проектувати свій подальший професійний розвиток». (*Компетентність і компетенції персоналу*)

Вулична соціальна робота та вуличний фахівець. Перед аналізом поняття давайте розберемось, як воно виникло і звідки взялося. Вулична соціальна робота почала свою історію в США в 20-х роках, виникла вона, як наслідок зростання рівня злочинності серед молоді. «Впродовж певного часу до такої амбулаторної консультативної діяльності застосовувалися різні назви: «street cornerworker», «street gang worker», «area youth worker», «outreach youth worker», «street club worker» та «field worker» та ін».(М. Боделан, *Наука і освіта*, 2016). Проте сама діяльність, яка не називалась в той час вуличною соціальною роботою проводилась ще з 1940-х років на різних континентах, зокрема в Азії, Африці, Європі, Латинській Америці та Австралії. «Наприклад, у Великій Британії така робота мала назву «Detached Youth work» або «Outreach Youth work», в Нідерландах – «Street Corner Work», у Швейцарії – “Gassenarbeit” або “Mobile Jugendarbeit” (М. Боделан, *Наука і освіта*, 2016). «А вже наприкінці 60-х — на початку 70-х вона набула поширення в Європі, зберігаючи англійське звучання в німецькій, французькій та інших мовах — «стрітворк» («streetwork») (*Специфіка вуличної соціальної роботи*).

Як соціальний інститут соціальна робота об'єднує державні установи, громадські та приватні організації, що утворюють цілісну систему соціального захисту населення, а також навчальні заклади, що готують спеціалістів для даної галузі, науково-дослідні установи тощо. «Головною умовою вуличної соціальної роботи є створення для молодих людей, що мають різні проблеми, можливості користатися послугами фахівців, що професійно покликані їм допомагати». (*Теоретичні основи вуличної соціальної*) «Неусвідомлення клієнтами своєї

проблеми призводить до необхідності проведення соціальної роботи за іншою схемою: не клієнт звертається до соціальних служб, а навпаки, працівники соціальних служб відшуковують потенційних клієнтів і пропонують їм соціальні послуги, що переносить соціальну роботу за межі соціальних установ, тобто на вулицю». (М. Боделан, *Наука і освіта*, 2016). Як бачимо, вулична соціальна робота виникла внаслідок неусвідомлення власної проблеми та необізнаність щодо соціальних послуг, що стало ключовим у формуванні вуличної соціальної роботи.

На даний час у вуличній соціальній роботі існує два напрями: «аутріч-робота» та «детач-робота». Автори прийшли до практично одного ж пояснення даних термінів:

- «аутріч-робота» (англ. outreach work — робота, що досягає, дотягується), яка спрямована на залучення представників цільової групи з вулиці до соціального закладу, де їм нададуть соціальні послуги і допомогу. Цей різновид роботи найчастіше застосовують щодо безпритульних і бездомних дітей»;
- «детач-робота» (англ. detach work — окрема, самостійна робота), яка покликана надавати соціальну підтримку безпосередньо і тільки на вулиці, в середовищі життєдіяльності певної соціальної групи». (*Специфіка вуличної соціальної роботи*)

Наприклад, одним з напрямів вуличної соціальної роботи є робота з наркозалежними, які опинились на вулиці, та основними завданнями цього напрямку є:

- підвищення обізнаності стосовно ВІЛ/СНІДу
- заохочення оцінювання індивідуального ризику
- пропозиції альтернатив щодо зменшення ризику
- сприяння захисту втручання

(*Специфіка вуличної соціальної роботи*).

Вулична соціальна робота — це специфічний вид соціальної роботи, що проводиться на вулицях і в громадських місцях. Це форма аутріч-роботи чи детач-роботи, яка зазвичай проводиться соціальними працівниками. Основна мета вуличної соціальної роботи полягає в взаємодії з людьми, які є бездомними або людьми, які ризикують стати бездомними, з метою надання їм підтримки та допомоги. Це може включати надання порад щодо того, де знайти житло, допомогу в доступі до екстреного житла та надання підтримки в отриманні пільг та інших послуг. Вулична соціальна робота також може передбачати роботу з людьми, які займаються вуличною злочинністю, наприклад жебракуванням або вуличною торгівлею наркотиками. Мета тут полягає в тому, щоб взаємодіяти з цими людьми та запропонувати їм підтримку у зміні способу життя. У деяких випадках вуличні соціальні працівники можуть також надавати пряму практичну допомогу, наприклад, роздавати їжу чи одяг. Вулична соціальна робота – це унікальна та складна форма соціальної роботи. Вулична робота має «проводитись професіоналами і рівними серед рівних, що має наслідком деякі відмінності в обов'язках працівників» (*Специфіка вуличної соціальної роботи*).

1.2 Диференціація компетентностей в освітньому, професійному й соціальному середовищах

Як ми описували вище поняття «соціальна компетентність» не є до кінця дослідженим. Через призму радянщини поняття «соціальна компетентність та соціально-психологічна компетентність» часто ототожнюються, навіть описують другий термін, як більш ширший, оскільки він включає в себе ще й особистісні характеристики. Проте сама «соціальна компетентність» включає в себе вже певні особистісні принципи, якщо розглянути слово «соціальний», про яке я згадував раніше. Але все ж таки, великих розбіжностей між даними термінами не було виявлено.

Думки авторів різняться на рахунок пояснення терміну «соціально-психологічна компетентність», наприклад:

- на думку Архіпової С.П., соціально-психологічна компетентність є найважливішою ознакою індивідуального зростання та самоактуалізаційним компонентом, який спонукає до самореалізації;
- Гудзовська А. визначає соціально-психологічну зрілість як компетентність, здатність брати участь у продуктивній міжособистісній взаємодії та здатність розпізнавати психологічні риси інших.

«Соціально-психологічна компетентність - явище багатовимірне, що структурно охоплює соціальну, комунікативну, перцептивну та когнітивну компетентності і знання в галузі взаємодії поведінки». (Д.О. Закатнов, *Формування соціально-психологічної компетентності в учнів ПТНЗ*, 1970)

Дослідження 90-х рр. ХХ ст. (Євсєєв А.В., Сафронова О.В., Нікітін І.Н.) трактують соціально-психологічну компетентність як «певний рівень розвитку комунікативних якостей особистості, вміння попереджати та розв'язувати конфлікти тощо». Трактують зводиться до категорій комунікативності, конфліктності, розв'язання спеціальних задач, оскільки дослідників цікавила соціально-психологічна компетентність керівника, тобто його особистісна відповідність об'єктивним вимогам посадових обов'язків.

Петровська Л.А., Лєпіхова Л. розглядають соціально-психологічну компетентність як «комплекс когнітивних здібностей особистості, спрямованих на пізнання партнерів спілкування та психологічних особливостей процесу комунікації в цілому» (Докторович М.О., *Соціальна компетентність: співвідношення наукових категорій*).

Як бачимо, соціально-психологічну компетентність розглядають більше як набір особистісних навичок, в той час як соціальна компетентність фокусується більше на міжособистісних відносинах.

Також існує цікава думка, яка пов'язує соціальну компетентність та професійну, як певні знання та навички, потрібні для здійснення професійної діяльності. Але дані терміни не є синонімічними, просте пояснення чому:

«особистість може бути професіоналом, але не бути компетентною в даному питанні, або, навпаки, особистість не є професіоналом, але є компетентною в даному питанні або ситуації; будучи компетентним професіоналом, особистість може бути некомпетентною в певних життєвих ситуаціях тощо» (Докторович М.О., *Соціальна компетентність: співвідношення наукових категорій*).

Отже, якщо дійти до просто висновку, щодо компетентностей, які ми розглянули, то можна сказати, що здатність ефективно орієнтуватися та орієнтуватися в соціальних ситуаціях, а також ефективно керувати власним соціальним та емоційним станом вважатиметься соціально-психологічною компетентністю. Соціальна компетентність передбачає розуміння соціальних норм, соціальних ознак і того, як ефективно взаємодіяти з іншими так, щоб досягти своїх цілей. Одним із способів формування соціальної компетентності є залучення до соціальної діяльності, яка дозволяє вам взаємодіяти з іншими. Це може допомогти вам навчитися ефективно спілкуватися, читати соціальні сигнали та вирішувати конфлікти. Крім того, спостереження за тим, як інші взаємодіють, також може бути корисним у навчанні того, як формувати соціальну компетентність.

1.3 Соціальна компетентність, вулична соціальна робота та їхні точки дотику

Соціальна компетентність і вулична соціальна робота стосуються здатності ефективно взаємодіяти з іншими та орієнтуватися в соціальних ситуаціях. Однак, хоча соціальна компетентність є загальним терміном, який може означати широкий спектр соціальних навичок і вмінь, вулична соціальна робота є специфічною практикою, яка передбачає надання підтримки та допомоги людям, які є бездомними або живуть на вулиці.

Ось деякі точки дотику між соціальною компетентністю та вуличною соціальною роботою:

- Міжособистісні навички: як соціальна компетентність, так і вулична соціальна робота вимагають сильних міжособистісних навичок, таких як активне слухання, емпатія та ефективне спілкування. Соціальні працівники, які працюють на вулицях, повинні вміти встановити довіру зі своїми клієнтами та ефективно спілкуватися, щоб допомогти їм отримати необхідні послуги.
- Культурна компетентність: культурна компетентність означає здатність ефективно працювати з людьми з різного культурного середовища. Вуличні соціальні працівники повинні мати культурну компетентність, щоб надавати послуги, які враховують потреби людей, з якими вони працюють.
- Вирішення конфліктів: Соціальна компетентність і вулична соціальна робота потребують сильних навичок вирішення конфліктів. Соціальні працівники, які працюють на вулицях, можуть зіткнутися з клієнтами, які переживають високий рівень стресу та, швидше за все, стикаються з конфліктами чи протистояннями.
- Розбудова спільноти: як соціальна компетентність, так і вулична соціальна робота передбачають побудову міцних стосунків з іншими. Вуличні соціальні працівники повинні вміти будувати стосунки зі своїми клієнтами, а також з іншими постачальниками послуг та членами громади, щоб допомогти своїм клієнтам отримати необхідні послуги.
- Адвокація: Вуличні соціальні працівники повинні вміти відстоювати потреби своїх клієнтів, що вимагає сильних комунікаційних навичок, здатності орієнтуватися в складних соціальних системах і здатності співпрацювати з іншими постачальниками послуг та членами громади.

Загалом соціальна компетентність і вулична соціальна робота зосереджені на побудові міцних стосунків і ефективній роботі з іншими, але вулична соціальна робота передбачає особливу увагу на наданні підтримки та допомоги людям, які живуть на вулиці.

Соціальна компетентність є важливим набором навичок для вуличного соціального працівника, оскільки його робота передбачає взаємодію з людьми, які

стикаються з рядом складних соціальних проблем, таких як безпритульність, залежність, бідність і проблеми з психічним здоров'ям. Вуличні соціальні працівники повинні встановити довіру та налагодити стосунки зі своїми клієнтами, щоб допомогти їм отримати доступ до ресурсів і підтримки, необхідних для покращення свого життя.

Ось кілька причин, чому соціальна компетентність важлива для вуличного соціального працівника:

- **Налагодження стосунків з клієнтами:** вуличні соціальні працівники мають налагодити зв'язок зі своїми клієнтами, часто у складних і непередбачуваних умовах. Соціальна компетентність дозволяє їм ефективно спілкуватися, активно слухати та будувати довіру з клієнтами, що допомагає підтримувати міцні робочі стосунки.
- **Співпраця з іншими професіоналами:** соціальні працівники повинні працювати з іншими професіоналами, такими як постачальники медичних послуг, житлово-комунальні служби та громадські групи. Соціальна компетентність допомагає вуличним соціальним працівникам ефективно співпрацювати та будувати позитивні робочі стосунки з іншими фахівцями, що може покращити результати для їхніх клієнтів.
- **Реагування на складні ситуації:** вуличні соціальні працівники часто стикаються зі складними та непередбачуваними ситуаціями, які вимагають від них думати на місці та швидко реагувати. Соціальна компетентність дозволяє вуличним соціальним працівникам ефективно та спокійно вирішувати ці ситуації, допомагаючи забезпечити безпеку та благополуччя своїх клієнтів.
- **Адаптація до різноманітних культурних і соціальних контекстів:** вуличні соціальні працівники працюють з клієнтами, які мають різне походження та культуру. Соціальна компетентність допомагає їм розуміти та орієнтуватися в цих різноманітних контекстах, поважаючи культурні норми та переконання клієнтів і гарантуючи, що їхнє втручання є відповідним та ефективним.

Загалом соціальна компетентність має вирішальне значення для вуличних соціальних працівників для встановлення позитивних робочих стосунків з клієнтами, ефективної співпраці з іншими фахівцями, реагування на складні ситуації та ефективної роботи в різноманітних культурних і соціальних контекстах.

1.4 Приклади вуличної соціальної роботи у інших країнах світу

Вулична соціальна робота — це важлива сфера, яка надає підтримку, адвокацію та допомогу особам, які є бездомними або ризикують залишитися бездомними, бідними або мають проблеми з психічним здоров'ям чи залежністю. Хоча конкретні практики та підходи до вуличної соціальної роботи можуть відрізнятися від країни до країни, ось кілька прикладів вуличної соціальної роботи з різних частин світу:

Канада: у Торонто, Канада, місто запровадило вуличну програму аутрич, яка залучає навчених соціальних працівників і аутрич-працівників для спілкування з людьми, які живуть на вулиці. Ці працівники забезпечують харчуванням, одягом, медичною допомогою та іншими видами допомоги тим, хто її потребує. Канадська стратегія подолання бездомності - це програма на рівні громад, спрямована на запобігання та зниження рівня бездомності в Канаді. Ця програма надає фінансування міським, корінним, сільським та віддаленим громадам, щоб допомогти їм вирішити місцеві проблеми бездомності. (Канада, *Уряд Канади*, 2023)

Індія: в Індії організація Ashraya Initiative for Children надає послуги вуличної соціальної роботи вразливим дітям, які живуть і працюють на вулицях Пуни. Програма спрямована на освіту, охорону здоров'я та забезпечення

безпечного середовища для дітей. За оцінками, в Індії налічується 60 мільйонів племінних громад, які опинилися в пастці бідності та зневаги, і National Geographic називає це «найбільшою кризою в галузі прав людини, про яку ви ніколи не чули». (*Ashraya*) Їхня основна мета - врятувати та зберегти цих людей.

Кенія: Товариство Ундугу Кенії проводить програму вуличної соціальної роботи в Найробі, яка пропонує низку послуг вуличним дітям і молоді, включаючи їжу, одяг, житло, освіту та професійну підготовку. Також у Кенії є служіння «Embrace a Street Child», цей рух допомагає дітям, які живуть на вулиці. Для того, щоб зрозуміти всю серйозність ситуації, ось цитата дівчини з України, яка по цій програмі поїхала, як місіонер: «Лише одиниці, які живуть певний час на вулиці, не сидять на клею чи інших наркотиках». (*Історія місіонерки Марфи Кацюби*)

Австралія: Вулична місія Армії порятунку в Сідней, Австралія, надає низку соціальних послуг людям, які мають проблеми з безпритульністю, залежністю та психічним здоров'ям. Вони пропонують харчування, душ, пральні та консультаційні послуги, а також працюють над тим, щоб зв'язати людей з іншими допоміжними службами. Також в Австралії існує спільнота соціальних працівників, яка займається проблемами бездомних (AASW). «Наше бачення полягає в тому, щоб всі австралійці мали доступ до доступного та безпечного житла, щоб запобігти бездомності, зменшити житловий стрес і зв'язати тих, хто не має житла не мають житла, до сталого та підтримуваним житлом». (J. Smith, *Homelessness and Social Work*, 2022). А також в Австралії діє реєстр, де містяться звіти про вуличні переписи та опитування в Австралії. Ці звіти надають важливу інформацію про розмір бездомності, профілі людей, що живуть на вулицях, та виклики, з якими стикаються працівники соціальної роботи. «Уряди фінансують неурядові організації для підтримки людей, які є бездомними або перебувають під загрозою бездомності. Ці організації надають спеціалізовані послуги цільовим групам, а також загальні послуги з підтримки бездомних». (*Specialist homelessness services: Monthly Data*)

Велика Британія: у Великій Британії Спільнота Саймона є вуличною соціальною організацією, яка надає підтримку людям, які залишилися бездомними. Їхні аутріч-команди пропонують їжу, одяг, медичне обслуговування та інші форми допомоги, а також працюють над тим, щоб зв'язати людей із службами житла та працевлаштування. Також у них є ресурс, який надає інформацію про організації, які займаються вуличною соціальною роботою. «Працюємо разом для подолання бездомності» - слоган даного ресурсу. (*Street support network - working together to tackle homelessness*). З інших відомих організацій також варто виділити Homeless Link, вони підтримують організації, які займаються бездомними. «Ми є національною членською благодійною організацією для організацій, що працюють безпосередньо з бездомними людьми в Англії. Ми працюємо над покращенням послуг та проводимо кампанії за зміни в політиці, які допоможуть покінчити з бездомністю.» - це місія даної організації. (*Homeless link*)

Бразилія: у Бразилії Центр для дітей вулиці та молоді надає послуги вуличної соціальної роботи вразливим дітям та молоді, які живуть і працюють на вулицях Сан-Паулу. Програма пропонує освітню підтримку, охорону здоров'я та професійне навчання, щоб допомогти молоді перейти до кращого життя. Також в Бразилії існує організація з аутріч вуличною роботою, «Projeto Ruas», вона працює з бездомними та вразливими групами населення Бразилії. Однією з акцій даної організації є ронди. «Ронди - це щотижневі розмовні кола на площах і тротуарах, де ми сприяємо створенню простору зв'язку між бездомними людьми та мешканцями їхніх околиць, а також пропонуємо їжу та можливі послуги, такі як медичні та юридичні консультації, стрижка, вакцинація, серед іншого». (*Projeto Ruas*)

Щодо прикладів, які ефективно почали працювати за кордоном, варто згадати «Емаус», який імplementувався у нас. «Рух «Емаус» — це солідарне об'єднання людей, котрі через складні життєві обставини втратили дім і волю до життя, та тих, котрі загострено відчують несправедливість у світі і готові взяти на себе відповідальність. Разом вони створили альтернативне середовище —

спільноти життя і праці, де люди повертають собі почуття гідності, підтримують один одного та допомагають тим, хто потерпає найбільше. Як творець «Емаусу» француз Анрі Груе, якого весь світ знає під ім'ям Абе П'єр, так і засновниця львівської «Оселі» Олеся Саноцька — люди виняткової доброти та відваги, а найголовніше – люди дії. Ця книга про те, як бездомні та відкинені суспільством люди створили нову модель соціального підприємництва та змінили розуміння благодійництва. Історії про пошуки дому і про пошуки сенсу сплітаються у цій книзі в єдину історію людяності і пропонують простий висновок: помагаючи іншим, ми помагаємо собі.» (*А. Курков, Рух «Емаус», Історія Солідарності*) Ця книга чудово описує важливість даного руху в Україні та наголошує на ключових аспектах руху. Рух «Емаус» зародився у 1949 році, в Україні він бере свій початок з 1992 року. Французький священник Абе П'єр купив будинок у Парижі і заснував там спільноту, до якої входили люди, які були відкинуті суспільством. На даний момент рух «Емаус» налічує близько 350 організацій в 37 країнах світу. «Ці організації займаються господарською діяльністю з людьми, які пережили досвід соціального виключення, щоб забезпечити їх основні права і через спільну дію продемонструвати, що є гідні альтернативи несправедливості.» (*Спільнота взаємодопомоги «Емаус-Оселя»*) Місія Руху полягає не лише в наданні невідкладної допомоги, але й у підтримці людей у їхній боротьбі за визнання своїх законних прав і забезпечення того, щоб їх голос був почутий. «Емаус» завжди буде в конфлікті з тими, хто свідомо або несвідомо стає причиною людського страждання, особливо коли мова йде про національні та міжнародні групи, що порушують права та пригнічують інших. «Будучи єдиним спадкоємцем отця П'єра, Міжнародний рух «Емаус» є світським рухом солідарності, який з 1971 року бореться з соціальним виключенням. За що ми боремося? Щоб найбільш вразливі люди, допомагаючи одні одним, повернули собі контроль над власним життям. Від Індії до України, від Перу до Берліну...» (*Об'єм і межі соціальних зобов'язань Руху “Емаус”, 1979*)

Це лише кілька прикладів вуличної соціальної роботи з усього світу. Вулична соціальна робота є важливою сферою, яка допомагає вразливим особам і

спільнотам отримати доступ до ресурсів, необхідних для покращення свого життя.

Висновки до розділу 1

Соціальна, громадянська та професійна компетентності є важливими аспектами в будь-якій професії, включаючи соціальну роботу. Хоча ці терміни можуть мати спільні риси, вони мають свої відмінності.

Соціальна компетентність включає в себе здатність взаємодіяти з різними людьми та групами, розуміння їх потреб і цінностей, вміння слухати та спілкуватися з ними, вміння співпрацювати та знаходити компроміси. Соціальна компетентність також передбачає здатність розуміти та ефективно взаємодіяти з культурно різними групами та міжкультурними комунікаціями.

Громадянська компетентність включає знання та розуміння політичних, економічних та соціальних структур та систем, які впливають на життя людей та їхні можливості. Це також включає знання про права та обов'язки громадян та їхні можливості для участі у прийнятті рішень та впливу на суспільство.

Професійна компетентність включає знання, навички та досвід, необхідні для виконання певної професії. В соціальній роботі це включає знання про теорії та методи соціальної роботи, законодавство та стандарти професії, вміння проводити оцінку потреб клієнтів та планувати соціальні програми та послуги.

Отже, соціальна, громадянська та професійна компетентності є важливими для соціальних працівників та допомагають їм ефективно працювати з клієнтами, розуміти та використовувати різні аспекти соціальних проблем, та взаємодіяти з різними групами та культурними спільнотами. Хоча ці компетентності мають свої відмінності, вони можуть взаємодіяти та підсилювати одна одну для досягнення мети соціальної роботи - поліпшення якості життя людей та розвитку суспільства в цілому.

РОЗДІЛ 2. РОЗКРИТТЯ ЗМІСТУ ВУЛИЧНОЇ СОЦІАЛЬНОЇ РОБОТИ, ЧЕРЕЗ ВІДМІННОСТІ МІЖ ТИМИ, ХТО ВИМОШЕНО ОПИНИВСЯ НА ВУЛИЦІ ТА ТИМИ, ХТО ЗАЛИШИВСЯ НА ВУЛИЦІ

2.1 Чому люди опиняються на вулиці?

Вулична соціальна робота - це робота соціальних служб та волонтерів, спрямована на надання допомоги людям, які проживають на вулиці. Однак варто зазначити, що існують відмінності між тими, хто вимушено опинився на вулиці та тими, хто залишився на вулиці. Також існує організація National Alliance to End Homelessness, яка виділяє основні причини, чому люди опиняються на вулиці:

1. Недоступність житла
2. Фінансове становище
3. Здоров'я
4. Домашнє насильство
5. Расова нерівність

(What causes homelessness?, 2020)

Також є стаття в журналі The Guardian – «Why People Become Homeless», яка виділяє ще одну причину - недостатність соціальних послуг. (*"Why People Become Homeless"*)

Ті, хто вимушені проживати на вулиці, зазвичай мають низький рівень доходів та обмежений доступ до основних ресурсів, таких як житло, їжа та медична допомога. Вони також можуть бути підвержені насильству та експлуатації. Тому соціальна робота з цією групою людей повинна бути спрямована на забезпечення основних потреб та покращення їх життєвих умов.

Щодо тих, хто залишився на вулиці, причини можуть бути різні, від втрати житла до відмови від соціальних норм. Тому соціальна робота з цією групою людей

повинна бути спрямована на забезпечення безпеки та стабільності, надання можливостей для покращення їх стану та залучення до соціального життя.

Особливості соціальної роботи з тими, хто не знає, як жити не на вулиці, полягають у наданні освіти та підтримки, щоб допомогти їм знайти шлях назад до соціального життя. Для цієї групи людей цінністю соціальної роботи є можливість отримання освіти, працевлаштування та доступ до житла.

Стандарти надання соціальних послуг повинні бути застосовані до всіх груп людей, включаючи тих, хто проживає на вулиці та тих, хто повертається до соціального життя після перебування на вулиці. Ці стандарти повинні забезпечувати високий рівень якості надання соціальних послуг та забезпечувати безпеку та дігитальну приватність клієнтів. При застосуванні стандартів до тих, хто не знає, як жити не на вулиці, слід забезпечити доступність та зрозумілість соціальних послуг, щоб забезпечити їхню успішність та допомогти їм повернутися до соціального життя. Усі стандарти надання, наприклад, допомоги містяться у Законі України. *(Про основи соціального захисту бездомних осіб і безпритульних дітей)*

Вулична соціальна робота є важливою галуззю соціальної роботи, оскільки вона допомагає надати допомогу найбільш уразливим людям у нашому суспільстві. Потрібно зрозуміти, що робота з цією групою людей потребує індивідуального підходу та співпраці з клієнтами, щоб забезпечити їх успішність та допомогти їм повернутися до соціального життя.

Стандарти надання соціальних послуг повинні бути застосовані до всіх груп людей, включаючи тих, хто проживає на вулиці та тих, хто повертається до соціального життя.

Ці стандарти включають принципи недискримінації, особистісного підходу та партнерства з клієнтом. Важливо, щоб соціальні працівники розуміли потреби своїх клієнтів та надавали послуги, які відповідають їхнім індивідуальним потребам та обставинам. На думку експертів, найбільш важливими принципами вуличної соціальної роботи є: забезпечення довіри і анонімності клієнтів, орієнтація на потреби клієнтів, цілеспрямований пошук контактів із потенційними

клієнтами, обов'язковість і сталість надання допомоги. (*Національна бібліотека України*)

Однак, треба зазначити, що соціальна робота з тими, хто проживає на вулиці, може бути складною та вимагати додаткових зусиль від соціальних працівників. Ця робота може включати надання екстреної допомоги, медичної допомоги та підтримки у пошуку житла та роботи. Для того, щоб допомогти цій групі людей, соціальні працівники повинні бути добре підготовлені та мати доступ до необхідних ресурсів.

Узагальнюючи, вулична соціальна робота є важливим напрямом роботи соціальних служб та волонтерів, спрямованим на надання допомоги людям, які проживають на вулиці. Ця робота має бути спрямована на забезпечення основних потреб цих людей та покращення їх життєвих умов. Однак, кожна ситуація є унікальною та вимагає індивідуального підходу та додаткових зусиль від соціальних працівників.

Так, в більшості випадків вулична соціальна робота проводиться волонтерами та неурядовими організаціями, які мають за мету надання допомоги людям, які проживають на вулиці. Вони можуть забезпечувати безкоштовні послуги, такі як роздача їжі та одягу, медична допомога, консультування та психологічна підтримка.

Ці неурядові організації можуть мати різний рівень досвіду та знань у вуличній соціальній роботі, тому потрібно, щоб вони отримували підтримку та навчання від професійних соціальних працівників, щоб забезпечувати якісну та ефективну допомогу.

Вулична соціальна робота - це складна та важлива робота, яка вимагає уваги та знань з боку соціальних працівників та волонтерів. Ті, хто займаються цією роботою, повинні мати бажання допомагати та володіти необхідними знаннями та навичками для ефективного виконання своєї роботи.

Волонтери, які займаються вуличною соціальною роботою, мають соціальну компетентність. Це означає, що вони мають знання та розуміння

соціальних проблем, з якими стикаються люди, які живуть на вулиці, а також мають навички спілкування.

Волонтери повинні бути готові до роботи з людьми з різних культурних, соціальних та етнічних груп, а також повинні бути здатні взаємодіяти з іншими соціальними службами та організаціями, щоб забезпечити найкращу можливу допомогу для людей, які проживають на вулиці.

Крім того, волонтери мають здатність до емпатії, тобто розуміти та відчувати емоції інших людей, а також здатність допомагати людям розвивати навички та знання, необхідні для покращення їхнього стану. Всі ці риси волонтерів допомагають їм виконувати вуличну соціальну роботу з ефективністю та емпатією.

2.2 Особливості вуличної соціальної роботи щодо вимушено переміщених осіб та ромів

Вимушене переміщення осіб, особливо внаслідок воєнних конфліктів, є однією з найбільш складних гуманітарних проблем, з якими стикається сучасний світ. Воєнні дії призводять до масового знищення і насильства, що змушує людей покидати свої домівки та шукати притулку в інших регіонах або навіть країнах.

Багато з цих переміщених осіб, які стали жертвами війни, опиняються на вулиці. Вони втрачають свої домівки, родини розриваються, а життя перетворюється на боротьбу за виживання. Втрата основних засобів існування, таких як житло, праця та доступ до основних послуг, стає надзвичайно складною перешкодою на шляху до відновлення життя.

Особи, які вимушені жити на вулиці внаслідок війни, стикаються з безпековими ризиками, відсутністю забезпечення основних потреб, викраденням, експлуатацією та іншими формами насильства. Вони стають незахищеними перед небезпеками, зокрема злочинністю, насильством та експлуатацією, і часто не мають доступу до необхідної медичної допомоги та інших гуманітарних послуг,

що досі було притаманне кочівним ромським групам. Тому я обрав також тему ВПО для того, щоб розкрити аспекти вуличної соціальної роботи.

Вулична соціальна робота з вимушено переміщеними особами та ромами має свої особливості. У багатьох випадках вимушені переміщені особи можуть бути бездомними та позбавленими доступу до основних ресурсів. Також вони можуть стикатися з дискримінацією та насильством від місцевого населення. У такій ситуації першою необхідністю потрібно надати їм доступ до основних послуг, таких як житло, їжа та медична допомога, а також працювати з місцевими органами влади, щоб забезпечити належний захист їх прав та інтересів.

Є безліч організацій, які працюють з ВПО, одна з них, яка надає також вуличну соціальну роботу для них є United Nations High Commissioner for Refugees (UNHCR). «В УВКБ ООН ми працюємо над тим, щоб максимально використати навички, продуктивність і досвід, які переміщене населення приносить у міста, прагнучи допомогти тим, хто так багато втратив, знайти безпеку, на яку вони заслуговують. Це, у свою чергу, допомагає стимулювати економічне зростання та розвиток у приймаючих громадах, водночас розширюючи універсальний доступ до прав людини.» (*Urban refugees*)

Щодо ромів, вони можуть стикатися зі стереотипами та дискримінацією від місцевого населення, що ускладнює їхню інтеграцію в суспільство та надання соціальних послуг. Працюючи з ромською громадою, потрібно враховувати їх культурні особливості та потреби. Наприклад, роми мають свою власну мову та традиції, тому важливо мати належні знання та розуміння, щоб забезпечити ефективну взаємодію з ними. Також, забезпечити доступ до освіти та залучення до ринка праці, щоб забезпечити їхню інтеграцію в суспільство та зменшити відчуття соціальної відокремленості. Також у Великій Британії існує організація Roma Support Group, яка працює з ромською громадою, вони, зокрема, борються з стигматизацією та дискримінацією ромів. «Ми існуємо для того, щоб звільнити суспільство від непорозумінь та упереджень, які стримують нас усіх». (*Roma Support Group*) Також в Європі існує центр захисту прав ромів European Roma Rights Centre і він працює над підтримкою прав ромів та боротьбою з

дискримінацією. Вони проводять дослідження, видавничу діяльність та надають інформацію про ситуацію ромів в різних країнах, що може бути корисним для розуміння контексту вуличної соціальної роботи щодо ромів. (*European Roma Rights Centre*)

Взагалі, вулична соціальна робота з вимушено переміщеними особами та ромами потребує врахування їхніх конкретних потреб та особливостей, а також співпраці з місцевими органами влади та іншими стейкхолдерами для забезпечення належної підтримки та інтеграції цих груп людей в суспільство. Необхідно мати соціальну компетентність та навички взаємодії з цими групами, а також використовувати підходи, які враховують їхні потреби та можливості. Наприклад, можна використовувати культурно-компетентний підхід, щоб забезпечити ефективну взаємодію з різними культурами та спільнотами, зокрема з ромською громадою. Також можна використовувати підхід «більше, ніж соціальна робота», що передбачає включення цих груп людей в розвиток місцевих громад та створення умов для їхньої інтеграції в суспільство.

Комунікація громадськості та соціальних працівників є ключовою складовою вуличної соціальної роботи. У вуличній соціальній роботі необхідно забезпечувати відкриту і прозору комунікацію з місцевим населенням, щоб довіритися та залучити їх до програм та проектів.

Крім того, соціальні працівники повинні бути відкритими до взаємодії з місцевими органами влади, поліцією, судами, медичними працівниками та іншими соціальними службами. Це дозволяє забезпечити належну підтримку та координацію роботи з різними стейкхолдерами, щоб ефективно відповідати на потреби та виклики, які виникають у процесі вуличної соціальної роботи. Також потрібно забезпечувати належну підготовку та навчання для соціальних працівників, щоб вони могли працювати з емпатією, толерантністю та розумінням, розуміти потреби та особливості цільових груп, вміти розробляти імплементувати соціальні програми та проекти.

Нарешті, важливим аспектом вуличної соціальної роботи є постійна оцінка та моніторинг результатів роботи. Це дозволяє відстежувати ефективність

програм та проектів, виявляти проблемні питання та шукати нові способи їх вирішення, а також відображати результати в різних звітах та доповідях для зацікавлених сторін.

Для роботи з вимушено переміщеними особами, ключовим моментом є набуття суспільної компетентності в сфері вуличної соціальної роботи, бо це відіграє велику роль у контексті масового переміщення осіб та сімей. В умовах таких переміщень, коли багато людей змушені шукати притулок та підтримку у нових середовищах, соціальні працівники на вулиці мають бути компетентними, щоб ефективно впливати на ці ситуації.

Одним з найважливіших аспектів є якість надання екстренного або кризового втручання. У моменти кризи або надзвичайних обставин, які супроводжують переміщення, люди можуть потребувати негайної допомоги та підтримки. Якісне екстренне втручання передбачає здатність прослуховувати та розуміти потреби та переживання людей, забезпечувати безпеку та захист, а також надавати необхідну інформацію та ресурси.

Суспільна компетентність у вуличній соціальній роботі означає також розуміння контексту, в якому відбуваються переміщення. Це включає знання місцевих ресурсів та послуг, законодавчих рамок, культурних особливостей та соціальних проблем, з якими можуть зіштовхнутися переміщені особи та сім'ї. Набуття такої компетентності дозволяє соціальним працівникам більш ефективно спілкуватися з переміщеними людьми, виявляти їх потреби та надавати адекватну допомогу.

Загалом, успішна вулична соціальна робота при масовому переміщенні осіб та сімей залежить від вміння набути суспільної компетентності та забезпечити якісне екстренне втручання. Це робить можливим ефективну підтримку та надання необхідних ресурсів у важкі моменти та сприяє покращенню життя переміщених людей.

2.3 Компетентність, як істотний компонент професійної діяльності соціального працівника без досвіду та прийняття життя на вулиці

Компетентність у соціальній роботі з вуличними особами та сім'ями формується залежно від того, який досвід має соціальний працівник. Якщо працівник має досвід надання соціальних послуг в цій галузі, то він може використовувати свій досвід та знання для вдосконалення своєї компетентності. Якщо працівник не має досвіду в цій галузі, то для формування компетентності йому потрібно отримати відповідну підготовку. Це може бути вища соціальна освіта, професійна підготовка або навчання на курсах з соціальної роботи з вуличними особами та сім'ями.

У процесі підготовки соціальні працівники отримують знання про соціальну роботу, права вуличних осіб та сімей, принципи та методи надання соціальних послуг, процедури роботи з вимушено переміщеними особами та ромами, та інші теми, пов'язані з вуличною соціальною роботою.

Крім того, соціальний працівник повинен мати високий рівень соціальної компетентності. Соціальна компетентність включає в себе здатність до спілкування з вуличними особами та сім'ями, емпатію, толерантність до різних культур та підходів, здатність до прослуховування та розуміння потреб вуличних осіб та сімей.

Отже, для формування компетентності у соціального працівника, який не має досвіду та прийняття життя на вулиці, потрібна відповідна підготовка та високий рівень соціальної компетентності. Існує навіть організація International Network of Street Papers, яка надає навчання, тренінги, практичні ресурси та поради щодо вуличної соціальної роботи. Вони пропонують вказівки щодо розвитку компетентностей, роботи з бездомними та вразливими особами на вулицях. Також вони пропонують навчальні ресурси, публікації та курси, пов'язані з вуличною соціальною роботою, журналістикою та сприянням бездомним та вразливим групам. (*Together, we're tackling poverty and homelessness*)

Окрім теоретичного навчання та навчання на практиці, соціальний працівник може здобувати компетентність у вуличній соціальній роботі шляхом участі в різних тренінгах, семінарах та конференціях. Це можуть бути спеціальні заходи, організовані для соціальних працівників, які займаються вуличною соціальною роботою.

Також ключовою складовою формування компетентності є рефлексія власної практики. Соціальні працівники повинні бути готові регулярно аналізувати свою роботу, визначати свої сильні та слабкі сторони, шукати нові способи роботи з клієнтами та розвивати свої професійні навички.

Потрібно розуміти, що вулична соціальна робота є творчим процесом, який вимагає гнучкості та адаптивності. Соціальні працівники повинні бути готові до змін та неочікуваних ситуацій, шукати нові рішення та підходи до роботи з клієнтами.

Нарешті, складовою компетентності у вуличній соціальній роботі є емпатія та співчуття до людей, з якими працює соціальний працівник. Соціальний працівник повинен бути готовий слухати та розуміти потреби та бажання клієнтів, демонструвати повагу до їхньої гідності та намагатися побачити в клієнтах людей зі своїми індивідуальними потребами та особливостями.

Також, хотів би зазначити статтю «Критеріальний апарат з діагностування функціональної компетентності майбутніх соціальних працівників щодо вуличної соціальної роботи» (Боделан М.В.), яка є результатом дослідження, проведеного автором Мар'яною Боделан, кандидатом соціологічних наук, доцентом кафедри соціальної роботи та соціальної політики Інституту соціології КНУ імені Тараса Шевченка.

У статті автор наголошує на тому, що вулична соціальна робота є однією з найбільш важливих сфер діяльності соціального працівника, оскільки вона забезпечує допомогу тим, хто потребує соціальної підтримки та адаптації до соціального середовища. Автор статті підкреслює, що вулична соціальна робота є особливо складною через те, що вона відбувається в умовах вуличного

середовища, де соціальний працівник повинен швидко та ефективно реагувати на складні життєві ситуації.

У статті детально розглядаються критерії, які можна використовувати для оцінки функціональної компетентності соціальних працівників в галузі вуличної соціальної роботи. Зокрема, автор визначає такі критерії, як професійна етика, знання та розуміння принципів вуличної соціальної роботи, здатність до аналізу та оцінки ситуації, емпатія, здатність до планування та реалізації інтервенцій, комунікативні навички та інші. Автор також пропонує різні методи оцінки компетентності соціальних працівників, включаючи тестування, спостереження, інтерв'ю та аналіз роботи.

Дослідження автора показує, що важливими факторами в успішній вуличній соціальній роботі є не тільки знання та навички, але й особистісні якості соціального працівника, такі як терплячість, емоційна стабільність, відкритість, гнучкість та толерантність. Автор статті робить висновок про необхідність покращення підготовки майбутніх соціальних працівників в галузі вуличної соціальної роботи, зокрема шляхом врахування важливості розвитку особистісних якостей та практичної компетентності.

Висновки до розділу 2

З дослідження випливає, що вулична соціальна робота є важливим компонентом соціальної роботи, оскільки забезпечує допомогу людям, які опинилися на вулиці, незалежно від того, чи вони опинилися там внаслідок вимушених обставин, чи залишились на вулиці.

За результатами дослідження було з'ясовано, що вулична соціальна робота щодо ВПО та ромів має свої особливості, зокрема, врахування їхніх культурних та етнічних особливостей.

Крім того, компетентність соціального працівника є важливим чинником у забезпеченні ефективною вуличною соціальною роботою, яка повинна включати

знання, емпатію, комунікативні навички, здатність до аналізу та оцінки складних ситуацій, здатність до планування та реалізації інтервенцій.

Отже, вулична соціальна робота є важливим напрямом соціальної роботи, який потребує особливої уваги до потреб тих, хто опинився на вулиці, та врахування їхніх особливостей і культурних аспектів. Компетентність соціального працівника є ключовим чинником успішної вуличної соціальної роботи.

РОЗДІЛ 3. СТАН ВУЛИЧНОЇ СОЦІАЛЬНОЇ РОБОТИ, ВРАХОВУЮЧИ РІВЕНЬ СФОРМОВАНOSTІ ФУНКЦІОНАЛЬНОЇ КОМПЕТЕНТНОСТІ СОЦІАЛЬНИХ ПРАЦІВНИКІВ

3.1 Особливості вуличної соціальної роботи щодо ромів

Метою мого дослідження, було підкріплення тверджень, які я описував в попередніх розділах, а також отримання відповідей та думки від практикантів у сфері вуличної соціальної роботи. Більше того, отримати оцінку вуличної соціальної роботи в нашому регіоні та у Львові. Мені вдалось отримати багато думок на рахунок стану вуличної соціальної роботи, перспектив її розвитку, основних компетентностей фахівця з вуличної соціальної роботи, основних переваг та недоліків системи надання даних послуг. Далі можна побачити результати інтерв'ю з учасниками.

Вище я вже описував певні особливості вуличної соціальної роботи щодо ромів. Особливості вуличної соціальної роботи щодо ромів полягають у тому, що ця група населення зазвичай має складні соціальні проблеми, такі як бідність, безробіття, недоступність освіти та медичної допомоги. Крім того, роми зазвичай мають свої власні традиції та культуру, які потребують особливої уваги та поваги з боку соціальних працівників. Вулична соціальна робота щодо ромів може вимагати спеціальних підходів та методів роботи, щоб вони були ефективними та

відповідали потребам цієї групи населення. Але я мав змогу поспілкуватись з координатором ромської спільноти у Львові та виніс кілька цікавих моментів, на які хотів би наголосити. Ми обговорили гомогенність ромських спільнот, переселенців, підтримку держави та влади, місцевих органів влади, навички потрібні для роботи з ромами, гендерну складову, стереотипи та відповідно особливості роботи з ними. Основний посил, який я виніс з нашої зустрічі полягає у тому, що насправді ці особливості роботи з ромськими громадами виникають в більшості через стереотипність суспільства і це є саме та парадигма, яку доводиться ламати для надання ефективної соціальної роботи ромам. Дискримінація з якою вони зустрічаються є неймовірною, п. Микола - координатор спільноти, проводив навіть лінію схожості з американським расизмом щодо чорношкірих, тому ви можете уявити масштаби трагедії.

Часто ромські громади представляються, як гомогенні, і різні групи ромів мають різний доступ до реалізації прав та можливостей, наприклад, роми, які є більш яскраво вираженні через їхнє вбрання чи колір шкіри, потерпають більше від обмеженого доступу до реалізації себе у певних сферах, ніж ті, у кого ці риси не є яскраво вираженими. Є велика диференціація між тими ромами, які живуть на вулиці, та тими, які ні.

Якщо взяти теперішній час, військовий стан, велика кількість переселенців, можна спостерігати дану дискримінацію щодо ромів. Наприклад, зі слів пана Миколи, практично усім ромам відмовляли в притулку, чи наданні соціальних послуг. Будь яка допомога, надавалась небайдужими, знайомими чи рідними. Інколи, здавалося, що був наказ “зверху” відмовляти цій національній меншині. У Львові на даний момент соціалізацією, психологічними проблемами ромів не займається ніхто, окрім небайдужих, та ромської спільноти, яку координує пан Микола. Щодо владних структур, то вони не звертають уваги на проблеми ромів, через призму власної стереотипності. Проте, коли все ж переконуються в тому, що роми можуть бути компетентними, мати освіту та знання, змінюють своє ставлення, але, на жаль, це радше поодинокі випадки, ніж системні.

Через стереотипи, виникає безліч проблем при роботі з ромами. Насамперед, це відсутність бажаючих кваліфікованих працівників, які змогли б проводити соціальну роботу з ромами та надавати соціальні послуги. Інша причина, це недовіра ромів до інших, через системні гоніння та відчуженість. Також, якщо говорити про безпритульність, пан Микола говорить, що це радше кочівний спосіб життя, адже вони створюють власні поселення, при тому не заважаючи іншим, а приносячи ще й користь. Не всі готові, через стереотипи, страх чи інші причини працювати з ними. Також великою проблемою є необізнаність суспільства, за статистикою, яку наводив п. Микола, у школах, в яких вже навчались роми, набагато краще ставлять до них, ніж в інших школах, а саме через те, що люди тоді розуміють, що вони такі ж як ми. Ще однією проблемою, є гендерна нерівність, з якою стикаються ромки у житті, це виявляється в роботі, навчанні, погіршує цю проблему також раннє одруження, але загалом така проблема присутня. Якщо обирати між стоматологом ромської національності чоловіком чи жінкою, то більшість виберуть чоловіка.

Роми й самі намагаються протистояти стереотипам та ярликам, які були повішені на них, вони навчаються, здобувають освіту, роботу та мають кар'єрний ріст. Проте, для них це набагато важче, через дискримінацію, яка виникла в суспільстві. Немає певних особливих навичок у роботі з ромами, основне, на чому наголошував п. Микола, це на вибудові довіри з ними. А решта частина соціальної роботи з ромами, заключається в тому ж самому, що з іншими національними меншинами та людьми.

На кінець, хочу сказати те, що потрібно докорінно перебудувувати суспільство у сприйнятті ромів, і пан Микола кладе це саме на плечі молодого покоління, адже бути білою вороною, яка допомагає, підтримує та бореться за права ромів це добре, але потрібно вибудувати та надавати соціальні послуги, підтримку незалежно від національності. Серед ромів є багато спеціалістів, компетентних людей в різних сферах і їх було б ще більше, якби не людські стереотипи.

3.2 Особливості соціальної роботи щодо безпритульних

Соціальна робота з бездомними - це процес, який спрямований на надання допомоги людям, які опинилися в складних життєвих обставинах і мають проблеми зі забезпеченням собі житла та інших базових потреб. Ця робота передбачає різноманітні підходи, включаючи пряму допомогу в наданні житла, психологічну та медичну підтримку, навчання навичкам, що необхідні для самостійного життя. Надалі ми розглянемо основні аспекти соціальної роботи з бездомними та її важливість для підтримки вразливих категорій населення виходячи з інтерв'ю з Директором центру обліку та нічного перебування бездомних осіб Максимом Лішенком.

Нам вдалось поспілкуватись на багато цікавих тем, які стосуються безпритульних та ознайомитись з різними аспектами практики такої роботи. Ми обговорили головні причини безпритульності, соціальні програми та послуги центру, кроки для покращення та вирішення проблеми у Львівській громаді, профілактичну роботу, якості та навички, які є необхідними для такої роботи, стигматизацію безпритульних, роль громадськості, саму проблему безпритульності, переваги та недоліки інституційних центрів, плани та ініціативи центру, основні необхідні навички спілкування, знання з соціальної роботи та психології необхідні для виконання такої роботи, методи та стратегії мотивації безпритульних, підходи для забезпечення безпеки безпритульних, боротьбу зі стресом та вигоранням, методи для забезпечення конфіденційності, відстеження та оцінку роботи центру, інструменти для виявлення та аналізу проблем безпритульних, а зараз давайте розглянемо кожен з цих пунктів детальніше. Можна назвати багато причин безпритульності, але давайте виділимо головні. Насамперед це сімейні обставини. Коли людина втрачає підтримку близьких, вона зневірюється в собі. Стає на шлях сімейних суперечок, алкоголізму чи наркоманії. Її виганяють з дому або вона тікає з дому, відкидаючи можливість розв'язати конфліктну ситуацію мирними перемовинами. Серед інших причин безпритульності було підкреслено - квартирні афери, ув'язнення, сирітство,

безробіття, втрату суспільно корисних зв'язків, різні види uzалежнень, хвороби, що пов'язані з розладами психіки та поведінки.

Щодо соціальних послуг та програм, які надає центр, виділимо послуги, що надає Центр обліку та нічного перебування бездомних, які затверджені в Класифікаторі соціальних послуг Мінсоцполітики, зокрема: інформування, представництво інтересів, консультування та нічний притулок. Власне соціальні програми розробляє відділ соціальних програм управління соціального захисту, які спрямовані передусім на розвиток розгалуженої мережі надання соціальних послуг бездомним людям.

Також здійснюються кроки в громаді для вирішення даної проблеми. Якщо брати до уваги Львівську територіальну громаду, то директор Центру обліку та нічного перебування бездомних Максим Лішенко завдячує тим благодійним і релігійним організаціям, що власним коштом і власними зусиллями створюють притулки, центри реабілітації та підтримки для бездомних людей. Від 2017 року у Львові функціонує притулок для бездомних чоловіків під керівництвом Згромадження Братів Альбертинів Римсько-Католицької Церкви, а на сьогодні Згромадження Сестер Альбертинок працюють над відкриттям притулку для бездомних жінок. Від 2003 року в м. Винники працює спільнота взаємодопомоги для безпритульних людей, що опинилися у скрутному становищі. Також є низка релігійних реабілітаційних центрів, що працюють над подоланням різних видів uzалежнень бездомних осіб. Більше того, ведеться профілактична робота в громаді. Бездомність – це стихійне явище, і які б не створювали соціальні програми для подолання бездомності, певний відсоток бездомних людей однаково залишатиметься. Особливо в цей час, коли сотні тисяч українців вимушено залишаються без житла чи самочинно залишають власні домівки, тікаючи від московських ракет. Тому йдеться не про зменшення кількості бездомних людей на вулицях міста, а про надання допомоги конкретній людині, що мешкає просто неба і про розв'язання її складної життєвої ситуації. «Якщо ми змогли допомогти бодай одній людині, отже ми рухаємося в доброму напрямку» - директор Центру обліку та нічного перебування бездомних Максим Лішенко. Але й профілактичну

роботу центр здійснює під час соціального патрулювання, що полягає у наданні людині у скруті інформації про те, де вона може отримати потрібні для неї соціальні послуги, зокрема попереджають про можливі ризики проживання просто неба.

З особистих навичок, які є важливими для такого виду роботи передусім, виділимо бажання допомогти. Розуміння того, що в кожній людині є своя індивідуальна історія, яку треба зрозуміти і знайти алгоритм вирішення її ситуації. Вміння знайти потрібне слово, щоб підтримати співрозмовника і не дати йому чи їй зневіритися у собі ще гірше. Вміння налагоджувати контакт з іншими фахівцями соціальних служб, вміння представляти інтереси вашої установи і, звичайно, стійкість до стресових ситуацій.

Також триває постійна боротьба з стигматизацією бездомних, якщо говорити локально, то, насамперед, це спілкування з людьми, що не залучені до соціального захисту бездомних людей, про гуманне ставлення до цієї категорії осіб. Це і постійне виправляння стигми «бомж» на слово, що не принижує гідності людини, як то «бездомний», «безхатченко», «людина у складних життєвих обставинах» тощо. Це і постійні нагадування, що бездомна людина – це не про карних злочинців, а про людину в біді, якій треба допомогти. Це і робота над дотриманням безхатченками свого охайного вигляду, коли завдяки втручання фахівців центру «безштанько в лахмітті» перетворюється на звичайного мешканця міста.

Громада також грає ключову роль у розв'язанні проблеми безпритульності, але, насамперед, розв'язувати проблеми безпритульності мають відповідні служби, що мають досвід у розв'язанні цих проблем. Однак і громада може залучатися до надання допомоги бездомним людям, як то вуличне інформування безхатченків про надавачів соціальних послуг, чи то волонтерська допомога в притулках для безхатченків. Так звана співпраця з громадою вже є, оскільки саме завдяки мешканцям міста бездомні люди, що ночують в притулку, мають змінний одяг і взуття, мають телевізори, а на усі великі свята мають солодкі подарунки.

Проблема безпритульності, не є лише індивідуальною проблемою, а скоріше колективною, є частиною більших проблем суспільства. Як було зазначено вище, в частині причин безпритульності, проблема безпритульності так чи інакше залежить від суспільства і від його рівня розвитку. Коли людина тривалий час не може знайти роботу, то це не через те, що вона невдаха, а через те, що не працює належним чином соціальний супровід цієї людини. Сотні тисяч вимушених переселенців на сьогодні є по суті бездомними, яким треба знайти притулок. Брак нічліжок і притулків також свідчить про широкі проблеми у суспільстві.

З переваг та недоліків інституційних центрів ми визначили більше переваг, ніж недоліків, що є надзвичайно добре. Найперша перевага полягає в тім, що бездомна людина знає, куди вона може звернутися в разі такої потреби. Це місце, де вона може переночувати, поїсти, помитися, переодягнутися і де її можуть вислухати. По-друге, це велика база особистих даних бездомних людей, що свідчить про те, що безхатченки це не невидимі люди, а дійсні громадяни зі своїми правами та обов'язками. Недоліком я можу назвати лише брак таких центрів, зокрема нічліжок, у нашому місті, але аж ніяк не їхню наявність.

Центр також вибудовує плани на майбутнє та створює певну стратегію розвитку. Позаяк центр є комунальним надавачем соціальних послуг, що одержує фінансування з місцевого бюджету, вони можуть подавати пропозиції із вдосконалення роботи установи, які розглядає та схвалює керівництво. Але здебільшого реалізація ініціатив залежить від наявності фінансування. З майбутніх планів центр планує відкрити кімнату денної опіки для бездомних людей, які через поважний вік чи фізичні вади не можуть перебувати поза межами установи протягом тривалого часу.

Варто розглянути питання компетентностей для роботи з безпритульними. Найважливішими для роботи є здатність розуміти і відчувати емоційний стан бездомної людини. Говорити з нею, не принижуючи її гідності, дати їй відчуття, що ви справді бажаєте їй допомогти, що саме тут вона може отримати потрібну допомогу. Найбільше чого прагне безхатченко це те, щоб його вислухали. Тож маємо слухати, навіть коли розмова може затягнутися на годину і більше. Людина

має усвідомити, що вона не помилилася адресою, адже більшість бездомних людей мають страх перед державними інституціями та установами. Зазвичай вони їх уникають. Досить часто в процесі розмови допомагає переконання, коли ви наводите чіткий алгоритм вирішення проблеми.

Також директор центру подав цікаву думку щодо знань у сфері соціальної роботи та психології при роботі з безпритульними. Теорія і практика соціальної роботи – це дві великі різниці, однак без теоретичного підґрунтя соціальному працівникові важко зануритися в суть проблеми. Очевидно, що на практиці, наприклад, при кризовому втручанні, мало який соціальний працівник розгортає закапелки пам'яті, згадуючи, яку саме методичку соціальної роботи він має використати в тій чи тій ситуації. Він здійснює втручання, щоб максимально швидко зарадити людині, що опинилася в кризі. Але так чи інакше, теоретичні засади соціальної роботи з кризовими сім'ями, сиротами, узалежненими та ув'язненими людьми, безпритульними дітьми він має знати, бодай для власного розуміння соціальних проблем. Соціальна робота – це творчий підхід до вирішення тих чи інших проблем. Для директора Центру обліку та нічного перебування бездомних Максима Лішенка соціальний працівник – це універсальний боєць. Тому в кожній окремій ситуації працівники центру використовують індивідуальний підхід. Вирішення проблемної ситуації залежить від рівня складності цієї ситуації. Це може бути звичайне консультування, а може бути і соціальний супровід. Це може бути пошук альтернативного вирішення проблеми, а може бути і залучення інших фахівців. Але насамперед це стимулювання, підбадьорювання бездомної людини, додавання їй впевненості в собі. Більш того, важливим компонентом є забезпечення безпеки безпритульних. Для цього центр займається створенням зручних і безпечних умов для проживання в притулку, захист їхніх персональних даних, представництво їхніх інтересів в органах державної влади, співпраця з різними фахівцями в межах допомоги бездомним людям. Центр завжди відкритий для співпраці та повсякчас підтримує теплі, дружні стосунки з організаціями та спільнотами, що опікуються бездомними людьми у нашій громаді. Зокрема спільно вирішують проблемну

ситуацію тієї чи іншої людини, обмінюються досвідом, діляться матеріальними цінностями тощо. «В єдності ми сила» - директор Центру обліку та нічного перебування бездомних Максим Лішенко. У центрі суворо дотримуються умов конфіденційності осіб, які його відвідують. Передусім дотримання вимог Закону України «Про захист персональних даних» в частині нерозголошення конфіденційної інформації про клієнтів нашої установи стороннім особам. По-друге, створення єдиної бази даних клієнтів Центру обліку бездомних осіб на електронних носіях, доступ до яких є в обмеженій кількості працівників. А для аналізу та визначення проблем безпритульних використовують усне опитування, консультування, анкетування.

Усім нам відомо, що при важкій роботі, рівень стресу та вигорання є більшим, тому я виділив декілька порад з інтерв'ю. Стресові ситуації, зрештою як і професійне вигорання, – це звичне явище в соціальній роботі. Тому потрібно вміти абстрагуватися від складної життєвої ситуації тієї чи іншої особи. Не виносити досвід спілкування за межі установи, розповідаючи друзям і знайомим, що ви сьогодні пережили. По-друге, поруч мають бути люди, до прикладу – ваші колеги, що підтримають та зарадять. «Не забуваймо про низку медитаційних вправ і – найголовніше – не втрачати почуття гумору» - директор Центру обліку та нічного перебування бездомних Максим Лішенко.

Соціальна робота з бездомними є важливим компонентом соціальної політики багатьох країн світу. Вона має на меті надання допомоги людям, які опинилися в складних життєвих обставинах та не мають можливості забезпечити собі житло та інші базові потреби. Для досягнення цієї мети необхідні різноманітні підходи, що включають пряму допомогу в наданні житла, психологічну та медичну підтримку та навчання навичкам, що необхідні для самостійного життя. Ці міри допомагають людям повернутися до нормального життя та відчувати себе корисними для суспільства. Соціальна робота з бездомними є складовою соціальної справедливості та допомагає зменшувати соціальну вразливість у нашому суспільстві.

Я мав змогу поспілкуватись з виконавчим директором «Оселі» у Винниках. «Оселя» - це спільнота взаємодопомоги, яка працює з бездомними та займається вуличною соціальною роботою. Вона походить від руху «Емаус» та є однією з найпотужніших організацій, які надають підтримку вразливим особам. Нам вдалось поспілкуватись щодо бездомних, та виділити декілька ключових моментів.

Безпритульність вона існувала завжди буде існувати напевно теж, на жаль, завжди Тому що, це цілий комплекс проблем під які попадає людина і навіть в благополучному європейському суспільстві безпритульних людей є досить багато, у них просто інший підхід до вирішення проблем. Фактично безпритульність завжди була актуальною, але переломним моментом стало здобуття незалежності України. В Радянському Союзі бездомних людей називали «бомжами» і висвітлювали їх негативними персонажами суспільства, тобто вважали, що вони самі винні. Тому що, вони - бездомні не хочуть працювати, вони алкозалежні та інше. Бездомна людина була обкладена великою кількістю ярликів, не дивлячись на те, що бездомна людина завжди маргіналізована суспільством, її маргіналізували ще більше. Коли Україна стала незалежною, то всі ці ярлики перейшли в ментальність українців. «Оселя» - одна з перших організація, яка почала руйнувати ці стереотипи, міфи протягом своєї 20-ти річної діяльності і займається цим досі.

Пані Наталя, дуже гарно охарактеризувала бездомних, в першу чергу, «бездомні» це втрата середовища, а не просто втрата даху над головою, це є наслідком цілого комплексу інших проблем під які попадає людина і втрата дому це вже останній етап.

Поняття безпритульність і бездоглядність це трошки різні поняття тобто спершу людина стає безпритульною, а потім стає бездомною, хоча іноді, це трапляється дуже рідко, людина стає бездомною, а тоді безпритульною. Серед основних причин, виділили основні. Причина перша - це сирітство, людина приходить у цей світ і вона одразу попадає вже у складні життєві обставини, тому що вона немає житла, немає середовища, тобто людей, які її люблять, приймають

та допомагають. Друга причина - це родинні конфлікти, наприклад чоловік з жінкою мають сімейні проблеми, розлучаються, чоловік переважно йде з дому, а жінка залишається вдома з дітьми. Є конфлікти між сестрами і братами, батьки помирають, хтось успадковує, а хтось ні і когось виганяють. І третя причина - це узалежнення, які ведуть до бездомності, це алко- та наркозалежності. Четвертою причиною є певні хвороби, інтелектуальні неповносправності, люди з акцентуацією характеру, тобто ті, які є на межі норми і патології, люди, які мають багато агресії в собі, люди, які не вміють стримувати себе. Це веде до маргіналізації, тому що вони не можуть знайти роботу, не можуть працювати, вчитися, влитись в колектив чи піти на поступки.

З інструментів, які використовує «Оселя» для реінтеграції бездомних осіб, це функціонування, як спільнота. Люди, які об'єднані спільним життям, середовищем, побутом добре справляються з розв'язанням проблем та життєвих ситуацій.

Було важко визначити, хто є основними надавачами послуг безпритульним, чи громадські чи інституційні організації, бо вони мають трішки різні місії. «Оселя» є першою у Львові, яка створює спільноту та більше слідкує за якісними показниками, надає психологічну підтримку, крім матеріальної. В той час, як інституційні організації фокусуються більше на кількісних показниках: скільки людей може в них переночувати, поїсти, помитись. Навіть в Центрі обліку та нічного перебування бездомних, про який ми говорили вище, на початку заснування працювали люди з «Оселі», оскільки не було охочих для такої роботи. Зараз є і державні міські структури, які займаються бездомними людьми і громадські організації, вони разом добре співпрацюють, але в одних є одні повноваження, а в других інші. Наприклад, державні краще справляються з виготовленням документів для цих людей, громадські - з наданням психологічної підтримки, соціалізацією. Громадські установи створюють клімат для таких людей, який є дуже допоміжним для них.

«Оселя» не розділяє людей за їхньою культурною ознакою, і ставиться до всіх з гідністю та рівністю, за час роботи «Оселі» там перебували і іноземці, і

роми, і темношкірі. Це є хорошою перевагою для такої організації. Зараз «Оселя» працює на два фронти. Перший – внутрішній, побудова клімату спільноти, налагодження праці. Другий – зовнішній, ламають стереотипи мешканців Львова, роздають їжу та інше. Наприклад, один з зовнішніх проєктів – було проведено виставку робіт відомого фотографа, який робив фотографії українських письменників переодягнених у бездомних, наприклад, Іздрика, Семенчука та інших. Місією даної виставки було висвітлення того, що будь хто може стати бездомним, і це є проблемою не індивідуальних людей, а проблемою суспільства. Також була випущена книга Андрія Куркова, яка обїздила всю Україну разом з мешканцями «Оселі» для того, щоб зламати стереотипи людей та стерти стигматизацію щодо бездомних осіб.

Ведеться також комунікація з владою, спочатку вона була досить напруженою саме через ярлики, які вішають на бездомних, але на даний момент це покращується. Навіть була організована поїздка в Париж, на конференцію, яку організував міжнародний рух «Емаус», де розкриваються проблеми бездомних. Варто згадати і журнал «Просто неба» про бездомних, де на останній сторінці, яку можна було відірвати була інформація, де бездомним особам можна відпочити, поїсти, помитись та інше. При «Оселі» функціонує також санітарно-гігієнічний центр, де бездомні можуть помитись, переодягнутись, постригтись, відпочити. Також там їм організують майстер класи, перегляди фільмів. Метою є не лише надання матеріальної допомоги, а за допомогою цього побудувати довірливі стосунки з цими людьми. Про це говорили також і пан Микола і пан Максим, що в першу чергу потрібно вибудувати довіру з цими людьми, і лише тоді можна з ними ефективно працювати.

Також під час розмови ми згадали відомий вислів Абе П'єра – засновника «Емаусу», що цивілізованість країни вимірюється не по храмах та музеях, а по нетрях. Щоб дізнатись, чим живе країна, потрібно побачити найбільш прошарки суспільства, а не найбагатші.

Якщо говорити про оцінку праці, то «Оселя» спирається більше на якісні показники, а не на кількісні. Як вони допомогли людям, що для них краще, що

можна покращити чи змінити, наскільки їм добре. Хоча є і кількісні показники оцінки: скільком вони роздали їжу, скільки людей до них прийшло, скільки помилось, переодягнулось, поїли. Це допомагає відслідковувати тенденцію того, як змінюється ситуація, чи стало бездомних менше, чи більше.

Пані Наталя почала займатись «Оселею» після смерті її сестри, яка заснувала «Оселю». Вона каже, що це більше життя так повернулось, ніж вона сама це обрала. Проте, не жаліє, що займається цим, а старається жити повним життям.

З основних навичок пані Наталя виділила ті, які я вже описував вище, до них входять ціннісні установки, емпатія, вміння бути гідним, приймати таких людей, тверезість у спілкуванні, зберігання власних кордонів. Потрібно бути справедливим та вимогливим, але також і терпеливим. Вміти ставити себе на їх місце, якщо ми народили в хорошій сім'ї, нас любили, водили на гуртки, в школу, то в більшості цих людей, цього не було і потрібно постаратись це дати їм зараз. Якщо говорити про компетентності, то з соціальної роботи ми виділили усі базові компетентності, які потрібні для вуличної соціальної роботи, про які ми говорили вище. Проте, як і інші учасники інтерв'ю, ми дійшли до висновку, що практика, є найважливішою для цього. Можна не бути соціальним працівником, чи психологом, але надавати ефективно допомогу таким вразливим людям. Після усіх інтерв'ю, у штаті цих всіх організацій, соціальних працівників можна перерахувати на пальцях однієї руки, це лише підтверджує твердження, що якщо мати бажання та набратись досвіду, а також володіти компетентностями, та моральними цінностями, то не обов'язково мати диплом соціального працівника, а можна ефективно проводити такий вид діяльності. Проте, на мою думку, якщо мати вже певні знання з соціальної роботи, набратись компетентностей в університеті, це пришвидшить влиття в процес, та адаптацію до такої роботи. До розв'язання проблем мешканців «Оселі» використовується підхід «допомога до самопомоги», він має на меті залучити людей до вирішення проблем інших в першу чергу, а через до вирішення власних. Тобто, якщо попри власні труднощі та проблеми, вони знайдуть сили допомагати іншим, вони зможуть допомогти

собі. Крім того, цей підхід передбачає надання не риби, а вудочки, щоб покращити свій рівень життя.

Якщо говорити про безпеку, то «Оселя» забезпечує повну конфіденційність цих людей, співпрацює з поліцією, владою, допомагає цим людям на судах, та захищає їхні інтереси.

Також, вище ми говорили про вигорання та стрес, на думку пані Наталі, вигорання не може бути від роботи, заняття, людей, вигорання – це від самого себе. Психолог Юнг говорив, що людська душа – це великий будинок, де є підвал, горище, багато кімнат, і кожна з цих кімнат є певним аспектом нашого життя. Якщо ми живемо лише в одній, або двох кімнатах, наприклад, лише сім'єю та роботою, то звісно ми будемо вигоряти, але якщо ми додамо сюди друзів, хобі, дітей, домашнього улюбленця, то цього вигорання не буде. Отже, щоб уникнути вигорання ми маємо просто жити на повну та використовувати всі можливості, які дає наше життя. На рахунок стресу, то зі слів пані Наталі, стрес – це навпаки добре. Оскільки він нас формує, і потрібно справлятися з ним. Поганий стрес – це лише той, з яким ми не справились, але тут є теж плюс, бо ми вже знаємо над чим потрібно працювати.

Результати інтерв'ю є дуже хорошими, мені вдалось підтвердити тези, які висловлювались у першому та другому розділах, виділити основні компетентності, дізнатись про стан вуличної соціальної роботи, дізнатись більше про державні та недержавні установи надання даних послуг та побачити різницю між ними, а також, сформуванню картини справжнього компетентного фахівця з вуличної соціальної роботи

3.3 Оцінювання компетентностей студентів щодо вуличної соціальної роботи

Мені вдалось також провести дослідження, щодо компетентностей студентів щодо вуличної соціальної роботи. В опитування я включив також декілька загальних питань, для того, щоб отримати більше інформації. Зокрема мені було цікаво, які компетентності вони вважають ключовими у вуличній

соціальной роботі, кому надається даний вид послуг, в чому особливість такого виду роботи, в чому полягає складність, чи достатньо функціональних компетентностей надав їм університет, щоб виконувати таку роботу, які принципи є важливими у такій роботі, та інше.

Я був приємно вражений відповідями, більшість з відповідей справді було дуже схожими. Наприклад, практично усі зазначили, що до найважливіших компетентностей у такому виді роботи відносяться, емпатія та співчуття, а також комунікаційні навички. Багато хто зазначив стресостійкість та емоційний інтелект. Загалом я погоджуюсь з студентами, справді, емпатія, співчуття, стресостійкість, комунікація є дуже важливими компонентами вуличної соціальної роботи. Проте, що для них вулична соціальна робота, оскільки вони спираються на такі компетентності? В першу чергу, майже кожен відповів, що це робота з тими, хто опинився на вулиці, з бездомними. Шкода, що ніхто не згадав, що бездомні, діляться на два типи, ті хто вимушено опинився, та ті, хто опинився за власним вибором, але загалом, визначення говорить, що вулична соціальна робота, це робота, яка надається не в приміщенні надавача, а в місці перебування клієнта. До категорії осіб, які мають бути охоплені вуличною соціальною роботою, вони віднесли бездомних, безпритульних дітей та підлітків, підлітків, які проводять більшість часу на вулиці, а також поширеною відповіддю було люди з залежностями. Загалом, відповідь є правильною, проте не точною, цих категорій є набагато більше:

1. Безхатченки та безпритульні особи - люди, які не мають постійного житла та перебувають на вулиці, можуть потребувати допомоги у забезпеченні житла, їжі та інших необхідних речей.
2. Молодь, яка потребує підтримки - це можуть бути молоді люди, які відчувають відчуженість від суспільства, стикаються зі складними ситуаціями в особистому житті та потребують професійної підтримки та консультацій.

3. Люди з інвалідністю - це можуть бути люди, які потребують підтримки у забезпеченні доступу до будь-яких ресурсів та послуг, таких як медична допомога, освіта та працевлаштування.
4. Люди, які стикаються зі складною життєвою ситуацією - можуть бути люди, які стали жертвами насильства, злочинності або стали учасниками неприємних подій, таких як пожежа або природні катастрофи.
5. Мігранти та біженці - це можуть бути люди, які не мають певного місця проживання або не мають документів, необхідних для забезпечення доступу до послуг та ресурсів.
6. Люди з низьким рівнем доходів - це можуть бути люди, які не мають можливості забезпечити собі та своїй родині необхідні речі та послуги, такі як житло, їжа, медична допомога та освіта.

Щодо дітей та молоді, то студенти визначили дещо інші компетентності, які є важливими. Зокрема це комунікабельність, знання роботи з дітьми та молоддю, володіння методиками роботи, планування, організаторські здібності та емпатія. Загалом, вони є схожими до тих, що і в роботі з дорослими, проте з дітьми працювати інколи набагато важче, ніж з дорослими і вони потребують особливого підходу, якщо згадати розмову з координатором ромської спільноти у Львові, то я б визначив ключовим - це вибудування довірливих стосунків, щоб могли працювати з дітьми та молоддю. Також варто згадати принцип «рівний – рівному», який також чудово підходить для вуличної соціальної роботи з дітьми та молоддю.

З ключових відмінностей вуличної соціальної роботи від інших видів даної діяльності, одногрупники визначили, що основними є інша специфічна категорія з якою працювати, низька вмотивованість і залучення клієнтів, часто соціальна дезадаптація клієнтів, а також місце проведення - вулиця. Це правильні ствердження, але наприклад, вулична соціальна робота може надаватись в тимчасових притулках, що вже не на вулиці. Часто клієнти є більш мотивовані до повернення нормального способу життя, а також до відновлення соціалізації, більше, ніж клієнти у інших сферах соціальної роботи. Особливо, зараз, у час

війни, коли багато вимушено переміщених осіб опинилися на вулиці, вмотивованість повернутись до нормального способу життя цих людей є дуже висока.

Врешті - решт, як одногрупники оцінюють власну готовність до вуличної соціальної роботи. Більшість вважають, що вони закінчують університет з достатнім рівнем функціональної компетентності. Тобто вони отримали необхідні знання для проведення вуличної соціальної роботи, проте, усі відповіли, що це радше теоретичні знання, і через брак практичних знань та прикладів, вони не готові повністю до вуличної соціальної роботи. Вище я описував розмову з Директором центру обліку та нічного перебування бездомних, де він особливо наголошував на практичній складовій, як одним з найважливіших компонентів для вуличної соціальної роботи, адже це специфічна діяльність і є однією з найскладніших у соціальній роботі.

Висновки до розділу 3

У розділі розглянуто декілька аспектів вуличної соціальної роботи, які потребують особливої уваги та навичок. Одним з них є особливості соціальної роботи щодо ромів. Відзначено, що для успішної роботи з цією групою необхідно мати знання про культуру, традиції та особливості ромського способу життя. Також потрібно уважно слухати та розуміти потреби та бажання ромів, а також використовувати методи, які відповідають їхнім культурним та соціальним нормам. А також вибудовувати довірливі стосунки у роботі з ними.

Другим аспектом є особливості соціальної роботи щодо безпритульних осіб. Для роботи з цією групою необхідно мати знання про їхні потреби та проблеми, з якими вони стикаються на вулиці. Важливо також мати навички у взаємодії зі службами, які надають допомогу безпритульним, а також знати методи та інструменти, які можна використовувати для залучення цієї групи до соціальної роботи та включення їх до суспільства.

Третій аспект - оцінювання компетентностей одногрупників щодо вуличної соціальної роботи. Відзначено, що оцінка компетентностей може бути корисною для покращення роботи з безпритульними та іншими вразливими групами. Для цього я використав метод анкетування, але можна використовувати різні методи та інструменти оцінювання, такі як анкетування, спостереження та інтерв'ювання. Необхідно навчити студентів-соціальних робітників практичним навичкам та методам роботи з вразливими групами, що допоможе їм успішно працювати на вулиці та забезпечувати якісну соціальну допомогу тим, хто цього потребує. Оцінка компетентностей одногрупників також допомагає визначити недоліки та проблемні моменти в процесі вивчення соціальної роботи на вулиці та вносити необхідні корективи в підготовку майбутніх соціальних працівників. В цілому, розділ зосереджується на особливостях вуличної соціальної роботи та викликах, з якими можуть зіткнутися соціальні працівники, що працюють з вразливими групами, і пропонує методи та підходи для їх успішної роботи.

ВИСНОВОК

Проаналізувавши джерела, провівши інтерв'ю з особами, які є напряму дотичними до сфери вуличної соціальної роботи, та провівши анкетування студентів, можна зрозуміти та спостерігати тенденцію, що вулична соціальна робота є справді специфічною і потрібно мати неабияку підготовку, щоб вдало її виконувати. Складність полягає у місці надання соціальних послуг, у клієнтах, які можуть сильно варіюватись, у тому обсязі знань та навичок, які потрібні для проведення вуличної соціальної роботи. В усіх інтерв'ю я почув, що практика є дуже ключовим елементом для вуличної соціальної роботи, і потрібно «набити руку», щоб могли цим займатись. Проте, проаналізувавши відповіді студентів, я можу сказати, що вони не є готовими до вуличної соціальної роботи, база знань у них є, проте є ще багато практичних навичок, які потрібно отримати, щоб займатись вуличною соціальною роботою. Звідси випливає, що формування компетентності грає важливу роль у формуванні справді досвідченого фахівця з

вуличної соціальної роботи. Професійна, соціальна, психологічна, соціально-психологічна та інші види компетентностей формують особу вуличного фахівця, який, попри складні умови, стрес, культурні особливості, специфіку роботи, зможе займатись цією діяльністю. У результаті проведеного дослідження було встановлено, що формування компетентності фахівця вуличної соціальної роботи є надзвичайно важливим елементом забезпечення ефективної та якісної роботи зі складними групами населення. Дослідження показало, що компетентний фахівець вуличної соціальної роботи повинен мати не тільки певний набір знань та навичок, а й здатність до емпатії, співпраці, адаптивності та інші особистісні риси, які дозволяють ефективно взаємодіяти з різними групами населення.

На основі проведеного дослідження можна зробити висновок, що формування компетентності фахівця вуличної соціальної роботи є складним та багатограним процесом. Для досягнення високої професійної майстерності необхідно враховувати різноманітні аспекти роботи зі складними групами населення. Зокрема, належна підготовка фахівця вуличної соціальної роботи повинна включати теоретичні знання, практичні навички, а також розвиток особистісних якостей та здібностей.

При формуванні компетентності фахівця вуличної соціальної роботи необхідно забезпечити індивідуальний підхід та враховувати особливості клієнтів, з якими працює фахівець. Крім того, важливим є практична підготовка, яка дозволить набути досвіду та навичок, необхідних для роботи зі складними групами населення. Для забезпечення якісного формування компетентності фахівця вуличної соціальної роботи необхідно розробити ефективні методи навчання та оцінки знань та навичок.

У цілому, формування компетентності фахівця вуличної соціальної роботи є надзвичайно важливим елементом забезпечення ефективної та якісної роботи зі складними групами населення. Набуті знання та навички, а також особистісні риси та здібності допоможуть фахівцю вуличної соціальної роботи досягти успіху у своїй професійній діяльності та тим, хто потребує соціальної допомоги на вулицях. Отже, важливо забезпечити належну підготовку фахівців вуличної

соціальної роботи, яка буде включати як теоретичні знання, так і практичні навички та особистісний розвиток. Це дозволить забезпечити ефективну та якісну роботу зі складними групами населення та покращити їхні життєві умови та перспективи.

Також, тема вуличної соціальної роботи є надзвичайно важливою і актуальною, особливо в контексті сучасних подій, коли багато людей стали бездомними через воєнний конфлікт. Війна, незалежно від своїх причин і наслідків, завжди приносить страждання, зруйновані домівки та розриває соціальні зв'язки.

Ситуація, коли люди опиняються на вулиці через війну, є особливо складною. Вони втрачають свої домівки, майно та звичну рутину, що впливає на їх фізичне та психологічне благополуччя. Багато з них потрапляють у безпредметну ситуацію, де боротьба за виживання переважає будь-які інші потреби.

Вулична соціальна робота є важливим інструментом для надання допомоги та підтримки цим людям. Професіонали в цій галузі працюють на вулицях, де безпосередньо зустрічаються з бездомними та враженими війною людьми. Вони надають їм базові соціальні послуги, які можуть включати проживання в притулках, доступ до їжі та медичної допомоги.

Основна мета вуличної соціальної роботи полягає в тому, щоб допомогти людям відновити своє життя після втрати домівки та воєнних травм. Це включає пошук сталих місць проживання, забезпечення освітніх та професійних можливостей, розвиток навичок самозабезпечення та зміцнення психологічної стійкості.

Крім того, вулична соціальна робота сприяє створенню соціального інклюзивного середовища для бездомних і вражених війною людей. Вона пропагує розуміння, толерантність та прийняття у суспільстві. Шляхом участі в освітніх програмах та тренінгах, ці люди отримують можливість розвивати свої здібності та знаходити нові перспективи для майбутнього.

Тема вуличної соціальної роботи є дуже актуальною, оскільки вона допомагає змінити життя бездомних та постраждалих від війни людей. Ці професіонали працюють на передовій соціальної допомоги, демонструючи співчуття, емпатію та прагнення до покращення життя кожної людини. Їхні зусилля спрямовані на підтримку та відновлення гідності тих, хто втратив все через війну, і забезпечення їм шансу на краще майбутнє. Дане дослідження розкрило зміст вуличної соціальної роботи та суть функціональної компетентності працівника вуличної соціальної роботи. За результатами дослідження стало зрозуміло, що вуличну соціальну роботу в більшій мірі проводять громадські організації та установи. І це підтверджено представниками громади Львова, які ухвалою сесії Львівської міської ради, 25.05.2023 на засіданні депутатів прийняли Програму соціальної підтримки бездомних осіб. Це означає, що Львів та громадські об'єднання, благодійні і релігійні організації, волонтерські ініціативи, які допомагають бездомним, працюватимуть спільно над ресоціалізацією та реінтеграцією людей, які не мають домівки. Такий підхід збільшить кількість та якість надання соціальних та інших послуг бездомним людям. Ще одним позитивним моментом є те, що місто зможе фінансово відшкодувати недержавним організаціям надані ними послуги, це, в свою чергу, збільшить запит на компетентного фахівця з вуличної соціальної роботи.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ:

1. А. Курков (2017), *Рух “Емаус”: Історія солідарності*, Астролябія
2. Вікісловник,
<https://uk.wiktionary.org/wiki/%D1%84%D1%83%D0%BD%D0%BA%D1%86%D1%96%D0%BE%D0%BD%D0%B0%D0%BB%D1%8C%D0%BD%D1%96%D1%81%D1%82%D1%8C>
3. *Історія місіонерки Марфи Кацюби*. Всеукраїнський Собор,
<https://sobor.com.ua/news/misionerka-marfa-kacyuba>
4. *Компетентність і компетенції персоналу*,
https://stud.com.ua/86632/menedzhment/kompetentnist_kompetentsiyi_personalu
5. *Компетентність працівника: сутність, види*,
https://pidru4niki.com/12281128/menedzhment/kompetentnist_pratsivnika_sutnist_t_vidi
6. Л.О Базиль, Л.М. Соломенцева (2015), *Формування соціально-психологічної компетентності в учнів ПТНЗ*, Київ
7. М. Докторович (2009), *Соціальна компетентність як наукова проблема*
8. М.В. Боделан (2015), *Вулична соціальна робота: сутність та специфіка*, Одеса
9. М.В. Боделан (2018), *Формування функціональної компетентності майбутніх соціальних працівників з вуличної соціальної роботи в процесі професійної підготовки*, Одеса, Умань
10. М.В. Боделан, *Базові принципи вуличної соціальної роботи*, Одеса
11. М.В. Боделан, *Критеріальний апарат з діагностування функціональної компетентності майбутніх соціальних працівників щодо вуличної соціальної роботи*, Одеса
12. М.О. Докторович, *Соціальна компетентність: співвідношення наукових категорій*, МДУ

13. Н.В. Тарасенко, Н.М. Кріпак (2016), *Формування гендерної культури дітей і молоді методами соціальної вуличної роботи*
14. О. Кузьмич, А. Кульчицька, *Соціальна компетентність особистості як запорука успішної адаптації*
15. *Про основи соціального захисту бездомних осіб і безпритульних дітей*, Офіційний вебпортал парламенту України.
<https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2623-15#Text>
16. *Словник іношомовних слів*, <https://www.jnsm.com.ua/cgi-bin/m/s2.pl?Article=9958&action=show>
17. (1970). *Словник української мови: в 11 томах*
18. *Специфіка вуличної соціальної роботи*, <http://www.student-works.com.ua/kursovi/bjd/474.html>
19. *Спільнота взаємодопомоги “Емаус-Оселя”*, http://emaus-oselya.org/ua/?page_id=307
20. *Теоретичні основи вуличної соціальної*, <https://studfile.net/preview/4617644/page:35/>
21. Canada, I. (2023, May 1). *About Reaching Home: Canada’s Homelessness Strategy*. Infrastructure Canada. <https://www.infrastructure.gc.ca/homelessness-sans-abri/index-eng.html>
22. European Roma Rights Centre, <http://www.errc.org/>
23. Guardian News and Media. (2017, October 10)? *Why People Become Homeless?* <https://www.theguardian.com/housing-network/2017/oct/10/deep-racial-inequities-britains-social-housing-bme>
24. *Homeless link*, <https://homeless.org.uk/>
25. *Parity*, <https://chp.org.au/wp-content/uploads/2022/04/Parity-Vol35-01-March-2022.pdf>
26. *Roma Support Group*, ROMA SUPPORT GROUP, <https://www.romasupportgroup.org.uk/>
27. Ruas, *Projeto Ruas*, <https://projeturuas.org.br/>

28. *Specialist homelessness services: Monthly Data*. Australian Institute of Health and Welfare, <https://www.aihw.gov.au/reports/homelessness-services/specialist-homelessness-services-monthly-data/contents/about>
29. *Street support network - working together to tackle homelessness*, <https://streetsupport.net/>
30. *The Crisis*. Ashraya, <https://www.ashrayainitiative.org/>
31. *Together, we're tackling poverty and homelessness*, INSP, <https://www.insp.ngo/>
32. *Urban refugees*, UNHCR, <https://www.unhcr.org/about-unhcr/who-we-protect/refugees/urban-refugees>
33. *What causes homelessness?* National Alliance to End Homelessness, (2020, June 3), <https://endhomelessness.org/homelessness-in-america/what-causes-homelessness/>