

Тетяна Хлівнюк

Одеський національний університет імені І. І. Мечникова
ORCID ID 0000-0002-7636-9088

Катерина Кулава

Одеський національний університет імені І. І. Мечникова
ORCID ID 0000-0002-5315-1828

Ніна Горпиненко

Одеський національний університет імені І. І. Мечникова
ORCID ID 0009-0005-8214-348X
DOI 10.24139/2312-5993/2023.01/026-033

ВПРОВАДЖЕННЯ ГЕНДЕРНО-ЧУТЛИВОГО ТА КОНФЛІКТОЛОГІЧНОГО ПІДХОДІВ У СОЦІАЛЬНІЙ РОБОТІ З РІЗНИМИ КЛІЄНТАМИ НА РІВНІ ТЕРИТОРІАЛЬНИХ ГРОМАД

Реформування системи щодо надання соціальних послуг кваліфікованими працівниками в контексті розширення їх сфери діяльності та зміни суспільних взаємовідносин у соціальній роботі згідно гендерно-чутливого та конфліктологічного підходів розкрито з метою обґрунтування особливостей їх впровадження на рівні територіальних громад. Саме тому в статті зазначено, що кваліфікований фахівець, після оцінки потреб клієнтів, які звернулися за допомогою, може як самостійно надавати соціальні послуги відповідно до чинного законодавства так і перенаправити особу, яка потребує допомоги у відповідні соціальні служби, установи чи організації у випадку. Перенаправлення клієнта відбувається у випадку, якщо вирішення проблеми з якою звернувся клієнт знаходиться поза компетенцією фахівця. При цьому, останній зобов'язаний надати якісні консультаційні послуги, зафіксувати потреби, підготувати необхідні документи і тоді здійснити перенаправлення. Аналіз дослідження свідчить, що в межах об'єднаної територіальної громади можуть бути різні типи клієнтів. Проте, майже вся діяльність фахівця з соціальної роботи в об'єднаній територіальній громаді спрямована на подолання складних життєвих обставин осіб чи групи осіб; на боротьбу із проблемами а не на їхню профілактику. Зарубіжний досвід з організації соціальної роботи в громаді свідчить, що значні зусилля соціального працівника в громаді спрямовані на превентивну, профілактичну роботу з метою попередження виникнення різноманітних проблем і збільшення кількості клієнтів соціальних служб, установ та організації.

Ключові слова: гендерно-чутливий підхід, конфліктологічний підхід, соціальне забезпечення, об'єднані територіальні громади, клієнти.

Постановка проблеми. Впровадження посади соціального працівника в об'єднаній територіальній громаді (ОТГ) забезпечує доступ населення згідно реалізації державної політики щодо надання послуг найбільш вразливим категоріям людей незалежно від місця їх проживання, що зменшить ризики відчуження й суспільну ізоляцію. Впровадження цієї посади передбачає нові перспективи в працевлаштуванні майбутніх фахівців спеціальності «Соціальна робота». Територіальні громади, які утворилися в Україні під час реформи децентралізації шляхом об'єднання суміжних сільських, селищних і міських рад є складним соціальним механізмом. Не розуміючи основні складові цього соціального механізму утворення доволі досить кваліфікований фахівець не зможе надати певні послуги різним клієнтам в межах громади. Саме тому соціальний працівник має бути досить кваліфікованим і компетентним щодо власних функцій та обов'язками соціального забезпечення.

Аналіз актуальних досліджень. Цікавими щодо визначення даної проблеми є численні наукові праці в соціальній роботі з дітьми, підлітками та молоддю (О. Безпалько, М. Волошенко, О. Водяна, В. Полехіна, С. Шпенник, О. Ольховичта інші). В науковій літературі нині відсутні дослідження щодо вивчення й аналізу різних підходів щодо соціального забезпечення посади компетентних соціальних працівників.

Метою статті є обґрунтування особливостей впровадження гендерно-чутливого та конфліктологічного підходів у соціальній роботі з різними клієнтами на рівні територіальних громад.

Виклад основного матеріалу. Зважаючи на досвід реформування системи надання соціальних послуг кваліфікованими працівниками в контексті розширення їх сфери діяльності та зміни суспільних взаємовідносин у соціальній роботі згідно гендерно-чутливого та конфліктологічного підходів відбулися із приходом до влади представниці консервативної партії М. Тетчер у Великій Британії. Вона спрямувала вектор руху в напрямі забезпечення «державного загального добробуту» в межах ефективного ринкового розвитку країни й наголосила на потребі відродження соціальної активності, підтримки інтересів, відповідальності особистості, свободи вибору кожної людини, котра бореться за покращення власного життя та не потребує допомоги держави. М. Тетчер докорінно звузила потребу в наданні послуг населенню щодо соціального забезпечення і почала перебудову системи їх реалізації.

Прийняття нормативних актів, спрямованих на соціальний захист усього населення країни підштовхнули багато органів місцевої влади утворити нові соціальні служби та впровадити додаткові посади соціальних працівників. При цьому обов'язки та функції фахівців було розділено в залежності від соціальної служби, де вони працювали та категорій клієнтів і їх проблем. «Клієнт» соціального працівника від пасивної особи, яка має проблему і потребує допомоги у її вирішенні перетворився на активного «споживача» (customer, consumer) тих послуг, які надавали численні соціальні служби, установи та організації. А самі соціальні працівники стали провайдерами соціальних послуг (Kvarnström, 2011; Postle, 2007; The AASW Code of Ethics was presented at the Australian Association of Social Workers).

Конфліктна чутливість у забезпеченні соціальних послуг є якісною характеристикою, яка може бути притаманна різним видам діяльності. Вона характеризує наявність системного та свідомого підходу до забезпечення мінімізації негативних наслідків (ризиків), розуміння і максимізації позитивних наслідків дій. У будь-якій діяльності з громадськістю важливо чітко розуміти, що соціальний працівник має бути зорієнтований на подолання «вразливості» особи. Наприклад, надаємо послугу з працевлаштування, формуємо нову навичку. У конфліктно чутливому підході основні етапи та їхній порядок не змінюються, але змінюється принциповий підхід до їхнього змістовного наповнення (Kvarnström, 2011; McDonald, 2006; The AASW Code of Ethics was presented at the Australian Association of Social Workers).

При *конфліктно чутливому* плануванні довідково-аналітична інформація щодо проекту (ситуації тощо) має містити не лише статистику та загальний огляд ситуації, але й матрицю ризиків. Тобто необхідно провести аналіз, аби визначити, які ризики можуть виникнути або вплинути на проект та як їм завадити. У процесі проведення аналізу необхідно визначення ключових осіб, які ухвалюють рішення, місцевих лідерів та бенефіціарів. Найбільш простим та ефективним методом аналізу всієї ситуації та визначення ризиків є **SWOT-аналіз**. Методологія SWOT-аналізу передбачає спочатку виявлення сильних і слабких сторін (табл. 1), можливостей і загроз, після цього встановлення зв'язків між ними, які в подальшому можуть бути використані для формулювання стратегії організації (Kvarnström, 2011; Postle, 2007).

Таблиця 1

**Метод аналізу конфліктологічної ситуації щодо визначення
ризиків шляхом SWOT-аналізу**

S= Strengths (Сильні сторони)	W=Weaknesses (Слабкі сторони)
1	2
Клієнти мають необхідність та зацікавлені в різних видах зайнятості	Відсутність кредиту довіри від місцевих жителів як потенційних клієнтів у бізнесі
	Конфлікт між місцевими жителями та клієнтами
Потужний людський ресурс	Низький рівень знань щодо попиту та продажів
	Низький рівень знання законодавства в сфері соціального забезпечення
	Відсутність стартового капіталу
O=Opportunities (Можливості)	T=Threats (Ризики)
1	2
Зміна державної політики в сфері зайнятості клієнтів	Низька мотивація до відкриття власної справи серед клієнтів після ознайомлення з усіма «правилами гри» щодо соціальних потреб
Виділення грантових коштів від благодійних фондів на відкриття власної справи для клієнтів	Недостатня кількість інвестицій для фінансування всіх бізнесових ідей
Збільшення зацікавленості місцевої влади в економічному розвитку регіону шляхом запровадження привабливих умов для соціального забезпечення	Збитковість бізнесових справ, які будуть запропоновані клієнтами
	Загострення конфліктів між місцевими жителями і соціальними працівниками

SWOT (*S=Strengths* (Сильні сторони), *W=Weaknesses* (Слабкі сторони), *O=Opportunities* (Можливості), *T=Threats* (Ризики), де:

S=Strengths (сильні сторони ситуації або рішення, яке потрібно ухвалити; внутрішні характеристики, які вже є тим ресурсом стійкості та опору);

W=Weaknesses (слабкі сторони ситуації визначаються тим, що саме може негативно вплинути на реалізацію рішення);

O=Opportunities (можливості та зовнішні чинники, які можуть позитивно вплинути на ситуацію або ухвалене рішення; спрямованість, яка не залежить від об'єкта оцінки);

T=Threats (ризики, які виникають при ухваленні певного рішення, тобто все те, що може негативно вплинути на ухвалене рішення; це можуть бути як внутрішні, так і зовнішні чинники, котрі не проявлені, але можуть виникнути у разі того чи іншого прийняття рішення).

Після визначення всіх сторін проводиться аналіз взаємозв'язків усіх пунктів. Очевидно, що загальна кількість ризиків та слабких сторін вища за кількість сильних сторін та можливостей. Також враховуємо, чи можуть можливості впливати на ризики. У будь-якій ситуації ризик із низькою мотивацією і загостренням конфліктів залишається не розв'язаним.

Визначення *гендерної чутливості клієнтів* обумовлене врахуванням потреб чоловіків і жінок, різних соціальних категорій населення в будь-якій діяльності. Для цього необхідно знати базові визначення, сутність проблем (дискримінація) та методи, якими можна впроваджувати принципи гендерної рівності на різних рівнях діяльності (Kvarnström, 2011; The AASW Code of Ethics was presented at the Australian Association of Social Workers).

Конфліктологічний підхід в контексті гендерної чутливості клієнтів обумовлений негативним стереотипом, що в свою чергу, переходить в *упередження* (установку до дії стосовно певної людини, що базується на власних стереотипах). Наприклад, зазвичай прийнято вважати, що чим старшою є особа, тим менше вона вчиться чомусь новому. І якщо 50-річна жінка чи чоловік звертаються до центру зайнятості (центру надання соціальних послуг), то їм скоріше запропонують підвищення кваліфікації або роботу з мінімальними вимогами й оплатою, аніж курси в зовсім новій сфері, навчання з метою отримання більших перспектив для майбутнього працевлаштування. Є також певна межа між упередженнями та *дискримінацією*, останні з яких обумовлена обмеженнями у користуванні правами, які певним чином забороняють або створюють умови, щодо використання прав соціального забезпечення, що повною мірою неможливо через уявну або реальну ознаку відмінності людини або групи.

Коли ці принципи враховуються або не враховуються у формуванні політик державного, регіонального, локального та навіть організаційного рівнів, ми говоримо про **гендерний підхід**. Основні ознаки гендерного підходу (McDonald, 2006; The AASW Code of Ethics was presented at the Australian Association of Social Workers):

- ставить людину в центр процесу розробки політик, стратегій, програм;
- враховує вплив результатів політик, стратегій програм на життя жінок і чоловіків;

- до планування та виконання залучаються всі зацікавлені сторони та потенційні партнери;
- підвищує та посилює ефективність управління;
- сприяє підвищенню відповідальності держави, суспільства перед громадянами щодо забезпечення справедливості та демократії;
- гендерна рівність є важливим соціальним питанням і має великий вплив на якість життя кожної жінки і кожного чоловіка.

Відповідно до конкретної потреби ми можемо працювати з однією і тією ж проблемою різними шляхами. Загальну систему взаємозв'язку потреб, послуг і політик держави можна зобразити наступним чином:

1. Держава затверджує свої політики, в рамках яких визначаються пріоритети щодо послуг, які надаються громадами. В такому випадку потреби конкретної людини не враховувались.

2. Завдяки реформі децентралізації обов'язковим кроком стало визначення потреб громади, на основі яких органи місцевого самоврядування створюють систему надання соціальних послуг. А загальна сукупність послуг у державі формує загальні політики та пріоритети (McDonald, 2006; Postle, 2007).

Принципи гендерної рівності надають всім соціальним процесам, проблемам та потребам «обличчя», тобто конкретизують клієнта та забезпечують рівне задоволення потреб всіх категорій населення. У процесі надання адміністративних та соціальних послуг необхідно дотримуватися принципів гендерної рівності в діяльності організації та управління процесом обслуговування клієнтів та на рівні ведення випадку – роботи фахівця з конкретним клієнтом (табл. 2).

Таблиця 2

Принципи гендерної рівності в організації соціального забезпечення

Рівний доступ та захист своїх громадянських, політичних, культурних та економічних прав
Повага до всіх людей, незалежно від їх віку, статі, мови, національності, фізичних можливостей, релігійних поглядів, сімейного та соціально-економічного статусу
Залучення жінок до управлінських процесів на різних рівнях (локальних, регіональних, державних)
Співпраця різних організацій та інституцій для забезпечення гендерної рівності в громаді
Впровадження гендерного аналізу державних та місцевих програм на предмет врахування потреб різних категорій населення

Висновок. Таким чином, гендерний аналіз може проводитися на основі якісної інформації та методів на основі кількісної інформації,

наданої гендерною статистикою. Саме завдяки гендерному аналізу є можливість визначити, які послуги є необхідними та у якому обсязі.

На *рівні кваліфікованого соціального працівника* гендерно-чутливий та конфліктологічний підходи у соціальній роботі з різними клієнтами на рівні територіальних громад забезпечуються з використання відповідних мовленнєвих фемінітивів у бесіді щодо обговорення його потреб (слова жіночого роду, альтернативні або парні аналогічним поняттям чоловічого роду, які зазвичай використовуються до всіх людей незалежно від їхньої статі), напр., директор – директриса, письменник – письменниця, льотчик – льотчиця, професор – професорка тощо. Тобто потрібно сказати так: «Вона є викладачем англійської мови» чи «Вона є викладачкою англійської мови».

На *рівні керівника соціального забезпечення* варто спланувати робочий час так, щоб клієнтам із різними потребами та можливостями було виділено окремий час прийому. Напр., для тих, хто перебуває в декретній відпустці, зробити години прийому вдень, а для працюючих – після обіду. Організувати дитячі простори, щоб батьки могли приходити з дітьми.

На *рівні управлінь та органів місцевого самоврядування* забезпечити доступність щодо надання соціальних послуг. Напр., забезпечення освітлення в місцях надання послуг, встановлення пандусів, створення необхідної кількості робочих місць для надання послуг населенню в повному обсязі.

ЛІТЕРАТУРА

- Kvarnström, S. (2011). How service users perceive the concept of participation, specifically in interprofessional practice. *British Journal of Social Work*, 42 (1), 129-146.
- McDonald, C. (2006). *Challenging Social Work: the context of practice*. Basingstoke: Palgrave Macmillan.
- Postle, K., Beresford, P. (2007). Capacity building and the reconception of political participation: A role for social care workers? *British Journal of Social Work*. 143-158.
- The AASW Code of Ethics was presented at the Australian Association of Social Workers*. Режим доступу: <https://www.aasw.asn.au/document/item/1201>
- Візнюк, І. М., Долинний, С. С., Поліщук, А. С. (2022). Agile-ретроспективи деструктивних чинників внутрішньої конфліктності педагогів у ЗВО. Вінниця: Друк (Vizniuk, I. M., Dolynny, S. S., Polishchuk, A. S. (2022). *Agile-retrospectives of destructive factors of internal conflict of teachers in higher education institutions*. Vinnytsia: Print).

SUMMARY

Khlivnyuk Tetyana, Kulava Kateryna, Horpynenko Nina. Implementation of a gender-sensitive and conflictology approach in social work with different clients at the level of territorial communities.

Reforming the system for the provision of social services by qualified workers in the context of expanding their sphere of activity and changing social relations in social work according to gender-sensitive and conflict-oriented approaches is disclosed in order to justify the peculiarities of their implementation at the level of territorial communities. That is why the article states that a qualified specialist, after assessing the needs of clients who have applied for help, can both independently provide social services in accordance with current legislation and redirect a person who needs help to the appropriate social services, institutions or organizations in the case. The client is redirected if the solution to the problem with which the client addressed is beyond the competence of the specialist. At the same time, the latter is obliged to provide high-quality consulting services, record needs, prepare the necessary documents and then make a referral.

The research analysis shows that there can be different types of customers within the united territorial community. However, almost all activities of a social work specialist in a united territorial community are aimed at overcoming difficult life circumstances of individuals or groups of individuals; on fighting problems and not on their prevention. Foreign experience in the organization of social work in the community shows that the significant efforts of the social worker in the community are aimed at preventive, prophylactic work in order to prevent the occurrence of various problems and increase the number of clients of social services, institutions and organizations.

Key words: gender-sensitive approach, conflict approach, social security, united territorial communities, clients.