

ОСОБЛИВОСТІ СИСТЕМНОГО ПІДХОДУ В ПРОФЕСІЙНІЙ ДІЯЛЬНОСТІ СОЦІАЛЬНИХ ПРАЦІВНИКІВ

У статті проаналізовано особливості та проблеми застосування системного підходу в сучасній соціальній роботі та професійній діяльності соціальних працівників.

Ключові слова: система, системний підхід, соціальна робота, професійна діяльність.

Постановка проблеми. В умовах сучасної України специфіка процесу становлення й розвитку професії соціального працівника зумовлює наявність особливостей у здійсненні професійної підготовки студентів спеціальності "Соціальна робота". Однією з актуальних науково-практичних проблем підготовки фахівців соціально-педагогічної сфери діяльності у вищих навчальних закладах є удосконалення теоретичних і технологічних засад процесу підвищення професійного рівня спеціалістів соціальної роботи. Важливим етапом професійної діяльності є вивчення підходів, які мають створити підґрунтя для дієвого використання наявного потенціалу.

Метою статті є визначення сутності та особливостей реалізації системного підходу у сфері соціальної роботи та професійної діяльності соціальних працівників.

Результати теоретичного дослідження. Історичними витоками запровадження системного підходу в соціальній роботі вважається загальна теорія систем (усі організми – це системи, утворені з підсистем, і водночас складові над системи), запропонована австрійським біологом і натурфілософом Людвігом фон Берталанфі. У 50-70 рр. ХХ ст. інтерес до теорії систем посилюється і відзначається виданням праць американських фахівців Говарда Голдстейна "Практика соціальної роботи: унітарний підхід" та Елієн Пінкус, Енн Мінахен "Практика соціальної роботи: модель і метод", які обґрунтували модель її практичного використання в соціальній роботі, започаткували "унітарний підхід" у ній, який спирався на методи, що давали змогу працювати на різних рівнях – з конкретними випадками, з групою, громадою, стаціонарних закладах.

На наступних етапах розвитку соціальної роботи велике значення мали праці, що відображали системний підхід у соціальній роботі, зокрема, таких авторів, як: Д. Латроуп (класифікував основні моделі застосування системного підходу у практичній соціальній роботі), К. Шафер (дослідив окремі історичні аспекти застосування системного підходу в процесі викладання практичної соціальної роботи).

Процес проектування цілісної системи соціальної роботи та її елементну базу досліджували В. П. Бех, М. П. Лукашевич, М. В. Туленков. Особливості системного підходу в професійній підготовці фахівців відображено в працях О. Кустовської, О. Пономарьової, З. Решетової.

Для визначення особливостей реалізації системного підходу в сучасній соціальній роботі та професійній діяльності соціальних працівників, необхідно з'ясувати поняття соціальна робота як система.

Поняття "система" зазвичай трактують як спосіб наукового пізнання, який передбачає розгляд складових у нерозривній єдності із цілим. Система є матеріальним чи ідеальним об'єктом, що розглядається, як складне цілісне утворення. Система при цьому, як вважає дослідник Л. Анохін, схожа на універсальний ключ, який дає змогу найшвидше зрозуміти величезне розмаїття фактичних результатів наукового дослідження, здобутих у різних науках [2, с. 84]. При цьому, знаючи місце кожного елемента в структурі та системоутворювані чинники, можна отримати кінцевий результат функціонування системи без спеціальної характеристики кожного елемента. Цей підхід доцільно використовувати під час дослідження такої складної системи, як людина, тим більше що він дає можливість розглядати її і докілья як взаємодію двох систем, що зумовлює соціальне життя людини та їхній взаємовплив. Виходячи з обумовленості життєвих ситуацій людини – клієнта соціальної роботи, взаємодією широкого кола елементів різних систем важливо визначити системоутворювані чинники з тим, щоб системний підхід:

- враховував взаємозв'язок біологічного, психічного та соціального в людині;
- давав би змогу описувати не тільки статичний стан, а й поведінку та діяльність людини;
- давав би можливість пов'язати соціальну роботу з процесом соціалізації людини;
- давав би змогу описувати соціальну роботу та соціалізацію як довготривалі процеси з різними пріоритетними цілями на кожному етапі людського життя;
- враховував би вплив на соціалізацію й соціальну роботу навколишнього природного і соціального середовища.

З позиції відповідності цим вимогам привабливою виглядає системна концепція людини, запропонована білоруським дослідником І. Хомичем. Людина в цій концепції подана у вигляді багаторівневої живої соціальної системи: структурний; функціональний; психологічний; свідомий; поведінково-діяльнісний.

Жоден із цих рівнів не є самостійним. Кожен виконує специфічну роль у системі і є її невіддільним компонентом. Усі перелічені рівні об'єднані системоутворювальним фактором є кінцевим результатом функціонування живої системи [6, с. 22-70].

Безперечним є той факт, що діяльність соціального працівника є певною системою, яка має інтегровані різнопредметні теоретичні та практичні корені. З огляду на це соціальна робота вимагає застосування методів аналізу та синтезу як взаємопов'язаних частин одного процесу під час розгляду проблемної ситуації клієнта та під час діяльності щодо її поліпшення. За допомогою аналізу можна виділити в ситуації клієнта суттєві моменти та складові, з'ясувати причинно-наслідкові зв'язки, охарактеризувати проблеми тощо. Синтез своєю чергою забезпечує пошук шляхів розв'язання проблеми, покращення ситуації, мобілізації ресурсів. Отже, провідним виступає цілісне розуміння системи соціальної роботи, а позитивний результат діяльності соціального працівника можливий за умови сформованого системного уявлення щодо неї. Як бачимо, система соціальної роботи – це діяльність з надання допомоги людині, сім'ї, групі осіб, які знаходяться у складній життєвій ситуації, шляхом надання матеріально-фінансової, морально-правової підтримки, консультування й обслуговування, а також демонструє реальні можливості суспільства і держави щодо соціального захисту людини.

Досліджуючи означене питання, помічаємо, що воно знаходить своє відображення в роботах низки науковців у сфері теорії соціальної роботи. Зокрема, В. П. Бех вважає, що необхідно актуалізувати проблему цілісності соціальної роботи [4, с. 29] і розглядає систему соціальної роботи як "сукупність взаємопов'язаних та взаємодіючих між собою елементів, що в морфологічному вимірі створюють оригінальну структуру, яка в ході функціонування спрямовує свою енергію на досягнення спільної мети – творення та відтворення сутнісних сил людини", а також стверджує, що цілісною система соціальної роботи є тому, що вона є "діалектичним протиріччям, що формується між особистістю або клієнтом та соціальною сферою суспільства" [4, с. 31].

З огляду на вищезазначене, можна вважати, що будь-яка соціальна діяльність, зокрема і соціальна робота, є цілісною системою, із певною структурою, елементи якої можуть функціонувати автономно, але все ж таки утворюють деяку цілісну єдність. Зважаючи на це, можемо говорити про системний підхід до соціальної роботи, комплексне використання методів, принципів, категорій багатьох соціальних та гуманітарних наук.

Системний підхід у соціальній роботі – узагальнений конкретно-науковий прояв методології, принципів, понять та методів системних досліджень проблем соціальної роботи. Він дає можливість виділити практичний, прикладний характер методики та технології соціальної роботи. Для соціального працівника та соціального захисту в цілому, комплексність полягає в розумінні взаємозв'язків різних зрізів соціальної діяльності та взаємодії з людиною, соціальною групою, сім'єю, прошарком населення, а також у баченні людини в контексті соціальних зв'язків та соціальних ризиків, комплексу соціальних девіацій та системи самозахисних заходів [1, с. 37].

Варто зазначити, що соціальна робота здійснюється соціальними системами, а саме: системи клієнтів, види інтервенцій на мікро-, мезо і макрорівнях, методи соціальної роботи, система доставки соціальних послуг у цілому в суспільстві і в галузі охорони здоров'я, система соціального захисту населення тощо.

Соціальна система – це організоване ціле, частини якого перебувають у відносинах взаємозалежності в тому розумінні, що зміна в якійсь частині приводить до змін в інших частинах системи. Ця взаємодія всередині системи відрізняється від взаємодії ззовні й триває певний період часу. Можна стверджувати, що соціальні системи є структурами, де взаємодіють незалежні індивіди.

Головним елементом соціальних систем є людина зі своїми потребами та інтересами, культурою та світоглядом, цінностями та світобаченням, побутовим та економічним станом та статусом. Специфічними елементами соціальної системи є люди, що потрапили у скрутну життєву ситуацію і потребують соціального захисту та допомоги [5, с. 149].

Безперечною є думка, що соціальні працівники використовують у професійній діяльності системний підхід для розуміння взаємин між людьми і їхнім фізичним оточенням.

Треба сказати, що теорія систем ґрунтується на припущенні, що всі речі, у будь-якій формі, живій чи неживій, можна розглядати як системи. Індивіди, малі групи, зокрема сім'ї, організації та складні людські структури, наприклад, мікрорайони, мають певні особливості й проблеми, з якими завжди пов'язана соціальна робота. Фахівці цієї галузі працюють з різними системами, кожна з яких має властиві тільки їй відповідні властивості.

Необхідно зазначити, що за формами й розмірами системи бувають різні. Сім'ї, групи, команди, організації у співтоваристві, клуби, різні угруповання, банди, корпорації, суспільство – це все системи, що є складовою великої системи. Вони ж своєю чергою охоплюють більш дрібні системи. Це означає, що всі системи є підсистемами інших систем.

Зазвичай, чітко організовані системи, як, наприклад, більшість сімейних систем, мають достатньо взаємозалежні компоненти. Менш структуровані системи (мікрорайони або співтовариства) мають більш незалежні або автономні компоненти. Як у будь-якій системі, налагоджена робота всіх частин дає вищий результат і досягає більше як система, ніж індивідуальна робота окремих частин.

Структурно системи відділені одна від одної межами, які відрізняють одну систему від іншої. Ці межі можуть бути відкритими й закритими, тобто система може одержувати й обмінюватися ресурсами

ззовні, а може й ні. Коли системи обмінюються енергією, процес фактично підсилює енергію, необхідну для кожної системи. Без переміщення енергії системи можуть вичерпати свої резерви й зрештою втратити здатність функціонувати. Слід зауважити, що багато чинників впливають на життя людей, зокрема економічні, політичні, сховані або опосередковані, але коли вони аналізуються в системі, то можуть бути правильно визначені й схвалені.

Безсумнівно, що людські системи увесь час взаємодіють з іншими системами й обмінюються ресурсами. Наприклад, відбувається обмін між дитиною і його сім'єю; робітником і його робочим місцем; мікрорайоном і містом; споживачем соціальних послуг і соціальною структурою. У всіх цих системах відбувається обмін енергією, необхідний для підтримки системи й проведення змін усередині неї.

Обмін такими ресурсами називається трансакцією або процесом, за допомогою якого системи обмінюються інформацією й енергією. Енергія посилюється й отримується як усередині однієї людської системи, так і між системами. Процес віддавання й одержання охоплює вхід, переробку, вихід і зворотний зв'язок.

Вхід – це ті ресурси, які доступні усередині системи та її оточення. (матеріальні ресурси, спілкування, досвід, механізми захисту, соціальний тиск). Вхідна інформація підтримує або змінює системи.

Переробка охоплює реакцію на одержану енергію й інформацію (відбір, аналіз, синтез і використання ресурсів усередині системи і в оточенні).

Вихід – це продукти й шляхи, за якими буде діяти система в оточенні: ставлення, поведінка, виконання ролей; енергія й інформація, що відправляється в навколишнє середовище. Цей вихід може відрізнитися від того, який очікує сама система або навколишнє середовище.

Зворотний зв'язок передає інформацію далі. На цьому етапі система оцінює ситуацію, робить поправки або приймає правильні дії. Тут відбувається взаємозворотний ефект: одна система впливає на іншу. Цей етап замикає коло обміну інформацією та енергією.

Загальний системний підхід – важлива складова професійної діяльності соціальних працівників, тому що їхній професійний інтерес спрямований на взаємини між людиною та її соціальним оточенням. З погляду перспективи соціальних систем, сфера соціальної роботи фокусується на взаємодії людини й оточення. Тут можуть бути як позитивні, так і негативні наслідки для людини й оточення. Важлива взаємодія людини й оточення. Трансакція є обміном у контексті дій або активності, які є сполученням людина-діяльність і охоплює оточення-діяльність.

Хоча системи клієнтів звичайно розподіляються на окремі системи, наприклад, сім'я, друзі, робота, співтовариство, соціальний працівник намагається вивчати ситуацію клієнта в контексті його соціального оточення. Працюючи з клієнтами через інтервенції, фахівець урахує систему та її підсистеми, одиниці, які є частиною цілого.

Навіть коли зміни відбуваються на одному рівні, вони впливають і на інші взаємозалежні частини системи. Розуміння цього взаємозв'язку дуже важливе для фахівців у галузі соціальної роботи, особливо у сфері охорони здоров'я.

У ході практичної діяльності соціальний працівник і клієнт не просто докладають зусилля, щоб людина адаптувалася до оточення. Вони також ураховують умови, які створюють позитивні зміни в соціальному й фізичному оточенні людини, щоб поліпшити здатності клієнта більш ефективно функціонувати.

На індивідуальному рівні соціальне функціонування проявляється у способі життя, яким задовольняються основні потреби, складаються позитивні взаємовідносини, акцентуються особистісний ріст і пристосування. Більшість людей шукають допомогу й підтримку в соціальних структурах, групах.

На рівні співтовариства, організації, групи поліпшують здатність соціального функціонування. Вони розробляють і створюють ресурси, гармонію між членами суспільства, надають можливості росту й зміни. Для всіх людських систем джерело поліпшення соціального функціонування може бути усередині самої системи або полягати у створенні умов для змін в інших соціальних структурах.

Соціальне функціонування може бути: адаптивним, адаптивним на межі ризику й слабо адаптивним. Кожен тип адаптації вимагає відповідні види соціальних реакцій. Адаптивне соціальне функціонування потребує активізації особистісних, міжособистісних та інституційних ресурсів для того, щоб вирішити проблему, питання або задовольнити потреби.

Тому завдання соціальних працівників – виділити групу ризику й запропонувати їм послуги до виникнення критичних проблем. Ці превентивні заходи зазвичай мають супровідний інформаційний і освітній характер. Соціальна робота може бути спрямована на ті системи, які створюють умови ризику. Однак виділення людей у групу ризику створює моральну дилему. Уже наявність ярликів може створити проблему, яка буде заважати індивідам з цієї групи адаптуватися.

Слабо адаптивне соціальне функціонування може виникнути в людських системах, де проблем настільки багато, що здатність їх вирішувати надзвичайно знижується або система паралізована й не може вжити заходів щодо зміни ситуації.

Професія соціальна працівника передбачає роботу з клієнтом з урахуванням його пристосування до навколишнього середовища, його змінами, а не за зміною його оточення для задоволення потреб індивіда.

Для комплексного вирішення проблеми соціальні працівники повинні використати інтервенції на різних рівнях: мікрорівні, мезорівні й макрорівні. Мікрорівень – робота з індивідом, сім'єю, групою; мезорівень – формальні групи й організації; макрорівень – співтовариство і все суспільство.

Працюючи з клієнтом, соціальний працівник повинен визначати проблеми його взаємозв'язку із системами. План дій, як правило, потенційно повинен призводити до змін на різних рівнях систем/системи. Крім цього, робота проводиться в професійній системі соціальної роботи.

Інтервенції на макрорівні здійснюються тоді, коли індивіди звертаються за допомогою в соціальні структури для вирішення проблем з особистісною адаптацією, міжособистісними відносинами або проблемами з навколишнім середовищем.

Мезорівень інтервенцій представлений роботою з формальними групами й комплексними організаціями (соціальні служби, структури охорони здоров'я, освітні структури). Діяльність із формальними групами – це робота з командами, робочими групами, групами самопомоги.

Інтервенції на макрорівні охоплюють роботу в мікрорайонах співтовариствах, у суспільстві з метою досягнення соціальних змін. Завдання таких фахівців на макрорівні – проводити соціальні реформи для поліпшення якості життя.

Традиційно соціальні працівники беруть участь у проведенні соціальних реформ на боці непривілейованих категорій людей тобто тих, які піддаються дискримінації і є безправними.

Соціальні працівники борються за соціальну справедливість своєю роботою в співтоваристві. На цьому рівні інтервенції система клієнта – співтовариство або суспільство, тобто міста, сільська місцевість, місцева/державна влада. Первинний об'єкт змін – співтовариство або саме суспільство. Однак через трансакційну природу змін, на макрорівні вони призводять до зміни систем на всіх рівнях.

На макрорівні соціальні працівники допомагають уникнути міжгрупового напруження й проблеми в співтоваристві за допомогою організації соціальних дій і проведення змін. Їхня робота передбачає такі види діяльності, як організація співтовариства, економічний розвиток, правові дії й формування політики.

Практика на макрорівні вимагає знання стандартів і цінностей співтовариства, навичок у мобілізації співтовариства для ініціювання вирішення проблем. Що стосується інтервенцій на рівні співтовариства, то тут соціальна робота – це усвідомлення суспільства в дії. На цьому рівні фахівці допомагають громадянам брати ініціативу у свої руки. Соціальні працівники докладають зусилля, щоб зменшити соціальні проблеми, які впливають негативно на функціонування громадян, погіршують якість життя, послабляють структуру суспільства. Для цього вони повинні мати уявлення про первинний і вторинний соціальний інститути; про обмежені категорії населення в суспільстві; навички із захисту юридичних і цивільних прав людини.

У зв'язку з тим, що багато проблем мають міжнародний характер, соціальні працівники повинні бачити перспективи на міжнародному рівні. Розуміння важливості таких світових проблем, як права людини, здоров'я, бідність, економічний розвиток, екологія, влада, війни, міжнародні закони, експансія населення приводить до усвідомлення необхідності міжнародної кооперації через різні федерації як в індустріальних, так і в країнах, що розвиваються. Щоб розширити свої знання про світові підходи, соціальні працівники мають потребу в інформації про міжнародні організації з охорони здоров'я, про наявність соціальних організацій, про світові події, політику, культурні відмінності та про географію світу. Детермінантами соціального функціонування співтовариства виступають такі складові, як економіка, робочі місця, житло, транспорт, освітні ресурси, рівень життя, місце проживання, спосіб життя, доступність до ресурсів, системи підтримки тощо. Знання про механізми соціального функціонування в суспільстві містять соціальні класи, їхні цінності, інститути, економічні цикли, технології, соціальну політику, уряд, поп-культури, демографічні рухи, закони та їхнє регулювання.

Практики в галузі соціальної роботи орієнтовані у своїй діяльності на проведення змін у професії соціального працівника.

Історично соціальна робота виконувала й виконує дві основні місії. Це поліпшення якості практики соціальної роботи й здійснення принципу соціальної справедливості через роботу в співтоваристві.

Соціальні працівники відповідають за покращення послуг у співтоваристві, а отже, повинні боротися з дискримінацією, домагатися рівності доступу до ресурсів, допомагати пригнобленим, пропагувати розуміння й прийняття розмаїтості у світових співтовариствах.

Професійні знання й досвід вони повинні привносити в соціальну й економічну політику й у відповідну правову базу. Ці дії вимагають поважних взаємин із професіоналами з інших галузей.

Таким чином, було визначено, що соціальні працівники проводять інтервенції із системами клієнтів на різних рівнях (мікро-, мезо-, макрорівнях). У своїй роботі фахівці послуговуються низкою методів, зокрема: індивідуальний супровід клієнта, сімейна терапія, групова робота й організація співтовариства. Сьогодні в підготовці соціальних працівників переважає модель "фахівця загального профілю". У своїй діяльності вони застосовують різні методи в контексті роботи в парадигмі екосистеми, докладаючи зусилля, спрямовані на розвиток особистісної компетенції клієнта, на зміцнення сім'ї, організації й розвитку співтовариства, гуманізації бюрократичних організацій і створення відповідних соціальних інститутів.

Треба наголосити також на тому, що застосування системного підходу в соціальній роботі охоплює чотири послідовних етапи: визначення сфери системного підходу; проведення необхідних досліджень; розробка варіантів вирішення певних соціальних проблем, типів соціальних відносин, соціальних ризиків тощо; здійснення конкретного вирішення комплексу задач за допомогою сучасних технологій [5, с. 150].

Зважаючи на це, системний підхід передбачає використання системного методу, тобто набору правил, принципів, процедур, стандартів, прийомів та інструкцій, технологій та методик підготовки та прийняття програм дій з урахуванням специфіки об'єктів та суб'єктів соціальної роботи. Окрім того, системний метод передбачає дуже високий рівень професіоналізму спеціалістів із соціальної роботи.

Висновки та перспективи подальших досліджень. Основна цінність застосування системних ідей у соціальній роботі полягає в їх спрямованості на пізнання, зміну людської або соціальної поведінки загалом, а не окремих її елементів. На відміну від роботи з конкретними випадками, яка передбачає сконцентрованість на одному або двох аспектах ситуації, системна модель є ближчою до комбінованої, командної роботи, що дає змогу одночасно долати більшу кількість проблем, беручи до уваги взаємопов'язаність різноманітних підсистем [3].

Підсумовуючи наведений матеріал, слід наголосити, що системний підхід відкриває нові пізнавальні можливості, дає змогу побачити проблеми, елементи взаємодії між клієнтами та їхнім оточенням. Для соціальних працівників – це методологічна основа цілеспрямованих, комплексних дій. За системного підходу втручання і зміни спрямовані на ті ситуативні моменти, які впливають на проблему клієнта, і мають на меті забезпечення необхідних для нього змін у сім'ї, громаді, навіть у суспільстві.

Отже, завдання соціальних працівників – прагнення самореалізуватися в професії, а це передбачає постійну роботу над удосконаленням як себе, так і професії, формування цілісного погляду на соціальну роботу як систему.

Використані джерела

1. Кривоконь Н. І. Проблеми соціальної роботи та соціальної політики в Україні: [навчальний посібник] / Н. І. Кривоконь. – Чернігів: Чернігівський державний технологічний університет, 2012. – С. 37.
2. Лукашевич М. П. Теорія і методи соціальної роботи : [навч. посіб. для вузів] / М. П. Лукашевич, І. І. Мигович. – 2-е вид., доп. і випр. – К. : МАУП, 2003. – С. 84.
3. Системна модель соціальної роботи [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.bestreferat.ru/referat-161372.html>.
4. Соціальна робота на початку XXI століття: проблеми теорії та практики: [матеріали доповідей на Міжнародній науково-практичній конференції 29-31 жовтня 2002 року]. – К., 2002. – С. 31.
5. Теория социальной работы: учебник / [под ред. проф. Е. И. Холостовой]. – Юристъ, 1998. – С. 150.
6. Хомич И. И. Человек – живая система: естественнонаучный и философский анализ / И. И. Хомич. – Минск, 1989. – С. 22–70.

Mishchuk L. I.

THE FEATURES OF SYSTEM APPROACH IN PROFESSIONAL ACTIVITY SOCIAL WORKERS

The important stage of social workers' professional activity is to study the approaches that should create the basis for effective use of the available capacity.

The article deals with the essence and characteristics of a systematic approach in the social work and social workers' professional activity.

It should be mentioned that the social worker's activity is a system that has integrated theoretical and practical roots of various subject. Social work requires using the methods of analysis and synthesis as interrelated parts of one process while considering the problematic situation of the client and during activities to improve it. The analysis can distinguish the situation of the client and its essential components moments, find out the cause-effect relationships, describe problems and so on. Synthesis provides searching the ways of solving problems, improving situation and resource mobilization. Thus, holistic understanding of social work system has a leading position and a positive result of the social worker's activity is possible when it has the system idea about it. The system of social work is an activity to assist a person, family, group of persons who are in difficult situations by providing material, financial, moral and legal support, counseling and care, and demonstrates real possibilities of society and the state on social protection of rights. System approach in social work is a synthesis scientific manifestation of the methodology, principles, concepts and methods of systems research of social work's problems. It allows to identify practical, applied nature of methods and technology of social work. Complexity for the social worker is an understanding the relationships of various cuts of social activities and interaction with the human, social group, family, group of population and also person in the context of social relations and social risks of complex social deviations and self-management system. For social workers it is a methodological framework of comprehensive actions. According to a systematic approach interventions and changes aimed at situational things that have influence on the customer's problem and are intended to ensure the necessary changes for him in the family, the community, even in society.

Key words: system, system approach, social work, professional activity.

Стаття надійшла до редакції 20.11.2015 р.