

Стаття надійшла до редакції / Received 27.02.2023

Прийнята до друку / Accepted 31.03.2023

Унікальність тексту 86 % (Unicheck ID1015043263)

© Пономарьова Галина Федорівна, Харківська Алла Анатоліївна, 2023

DOI: <https://doi.org/10.51706/2707-3076-2022-8-21>
УДК 364-7:005.95/96

Ольга Олександрівна Сташук

ORCID iD <https://orcid.org/0000-0001-7817-8739>

кандидат педагогічних наук, доцент кафедри соціальної роботи,
Хортицька національна академія
м. Запоріжжя, Україна
olgastashuk@gmail.com

Кудінова Маргарита Сергіївна

ORCID iD <https://orcid.org/0000-0002-0599-4708>

кандидат психологічних наук, доцент кафедри спеціальної освіти та психології,
Хортицька національна академія
м. Запоріжжя, Україна
kudinovamargaritka@gmail.com

Галієва Ольга Михайлівна

ORCID iD <https://orcid.org/0000-0002-0236-5148>

кандидат психологічних наук, доцент кафедри спеціальної освіти та психології,
Хортицька національна академія
м. Запоріжжя, Україна
olgamiailovna@ukr.net

СОЦІАЛЬНО-ПСИХОЛОГІЧНЕ ЗНАЧЕННЯ АУТРІЧ-РОБОТИ З ВНУТРІШНЬО ПЕРЕМІЩЕНИМИ ОСОБАМИ В УКРАЇНІ

У науково-оглядовій статті наголошено, що арсенал засобів соціальної роботи, як практичної діяльності, що реалізується у складному, змінному середовищі, перебуває у стані постійного нарощення, що зумовлює непереборну потребу у вивченні успішних вітчизняних та зарубіжних практик надання соціальних послуг. Сьогодні, у світлі воєнних подій у нашій країні, виокремився інтерес системи соціальної роботи до аутріч-практик (з англ. outreach practices – практики широкого охоплення), які дозволяють одночасно охоплювати соціальними послугами велику кількість клієнтів різних груп, зокрема, групи внутрішньо переміщених осіб.

Ключові слова: аутріч, аутріч-робота, внутрішньо переміщена особа, соціальна робота, психологічні послуги.

Вступ. Арсенал засобів соціальної роботи, як практичної діяльності, що реалізується у складному, змінному середовищі, перебуває у стані постійного нарощення, що зумовлює непереборну потребу у вивченні успішних вітчизняних та зарубіжних практик надання соціальних послуг. Сьогодні, у світлі воєнних

подій у нашій країні, виокремився інтерес системи соціальної роботи до аутріч-практик (з англ. outreach practices – практики широкого охоплення), які дозволяють одночасно охоплювати соціальними послугами велику кількість клієнтів різних груп, зокрема, групи внутрішньо переміщених осіб (ВПО).

Мета дослідження: проаналізувати зарубіжні публікації, у яких представлений узагальнений досвід організації аутич-роботи.

Виклад основних результатів дослідження.

1) Раймонд Клоппенбург, Пітер Хендрікс у роботі *Outreach Approaches in Social Work An International Perspective* [Підходи до аутич у соціальній роботі. Міжнародна перспектива] представили свою оцінку затребуваності методів аутич-роботи в різних країнах Європи [3]. Вони визначили, що сьогодні в Європі існує певна традиція проведення аутич-роботи з особами груп ризику, безпритульними, алко- та наркозалежними, але вона також може бути успішною з людьми похилого віку, які живуть в ізоляції, багатодітними сім'ями або людьми, які занедбали себе. Виділяються три поширені моделі аутич-соціальної роботи:

– «Модель підтримки» (Support model), в якій метою соціальних працівників є «стояти поруч з клієнтом» і шукати шляхи вирішення його проблем, а не залишатися байдужими;

– Модель «Ловля клієнтів» (Catching clients model) метою якої є встановлення контакту з клієнтами, які не зможуть знайти допомогу у відповідних соціальних службах;

– Модель «Варіанти і санкції» (Options and sanctions model), в якій фахівці застосовують певний тиск, щоб зменшити кількість клієнтів, які не звертаються за допомогою до соціальних служб.

У литовській мові термін «outreach» не має точного відповідника. Найчастіше термін «відкрита соціальна робота» використовується для опису методів, які необхідно застосовувати для того, щоб охопити найбільше ізольованих клієнтів. Литовські урядові та неурядові організації, що займаються соціальною роботою, працюють не тільки з вмотивованими клієнтами та групами, але й з тими, які самостійно не шукають підтримки. Проте, оцінюючи стан аутич-роботи в Литві, у Р. Клоппенбург та П. Хендрікс склалося враження, що цей метод роботи є певною мірою «високим пілотажем» фахівців, оскільки на урядовому рівні аутич-робота

ідеологічно заохочується, проте мало хто з соціальних працівників отримують реальну підтримку у вигляді методології та інструкцій. Соціальна політика в Литві забюрократизована і включає в себе багато формальних вимог, яких необхідно дотримуватися при роботі з важкодоступними клієнтами. Це перешкоджає застосуванню методу «аутич», оскільки цей метод, навпаки, вимагає гнучкості і є менш формальним.

Соціальна політика Естонії розроблена таким чином, що муніципалітети, а не державні органи, відповідають за надання основних соціальних послуг та забезпечення добробуту своїх мешканців. Проте, як правило, муніципалітети не надають ці послуги самостійно, делегують їх неурядовим організаціям. Таким чином, у контексті нашого огляду, аутич-підхід у соціальній роботі Естонії реалізується на рівні муніципалітетів та неурядових організацій.

За спостереженнями Р. Клоппенбург, П. Хендрікс, у Нідерландах аутич-підхід сьогодні переживає стрімкий розвиток. Він стає широко прийнятим, адже його застосовує широкий спектр організацій, що надають допомогу та соціальні послуги. А також його також приймають національні та місцеві політики. Проблемою в аутич-роботі яку в Нідерландах ще вирішують, є відсутність ясності передбачуваних цілей домашніх візитів і питання про те, до якої міри фахівці можуть втручатися в життя громадян. Крім цього, аутич-працівник стикається з етичними питаннями, що однозначно також не вирішені. Прикладами моральних дилем є ціннісні судження, пов'язані з культурними особливостями груп клієнтів, приватною інформацією, яка буде розголошена, та дотриманням законності тощо.

2). Нідерландські дослідники Міка Мікконен, Яана Каупінен, Мінна Хуовінен, Ер'я Аалто узагальнили результати емпіричного дослідження ефективності засобів аутич-роботи (зокрема, інформаційно-просвітницької діяльності) серед маргіналізованих верств населення в Європі. Вони розробили методичні рекомендації «*Outreach work among marginalized populations in Europe : guidelines on providing integrated outreach services*» [Аутич-робота серед

маргіналізованих верств населення в Європі : рекомендації щодо надання інтегрованих виїзних послуг] [6], у яких підкреслили, що аустріч-робота багато в чому відрізняється від інших видів соціальної роботи, а саме:

- проводиться у власному середовищі цільової групи, тому соціальному працівнику бракує захищеного «нормального» робочого середовища в офісі;

- є менш бюрократичною та більш доступною порівняно з іншими видами соціальної роботи. Це сильна сторона аустріч – вона скорочує відстань і збільшує близькість між працівником і клієнтом;

- висуває вимоги до особистої безпеки соціального працівника. Тому життєво важливо організувати належне навчання та супервізію для всіх, хто бере участь у проведенні аустріч-роботи;

- використовує різноманітні робочі підходи (інформаційний, просвітницький, попереджувальний, мережевий, комунікаційний, середовищний тощо). Вони можуть бути публічними (на вулиці) або приватними (за входними дверима) та включати кілька видів діяльності, наприклад, різні способи встановлення контакту та різні втручання.

3). Презентацією успішних конкретних аустріч-практик у провідних країнах світу є, наприклад, досвід відділу соціального обслуговування людей похилого віку у м. Гластонбері (Велика Британія) [4]. Метою запропонованої цим відділом аустріч-програми (Outreach Program) є – зв'язати людей із послугами та програмами, які їм потрібні. Аустріч-соціальні працівники готові зустрітися з мешканцями та/або їхніми родинами вдома чи в офісі. Інформація та оцінка надаються для таких типів питань, як: вибір житла, фінансова допомога, адвокація, транспорт, соціалізаційна / рекреаційна терапія, медичний догляд на дому, денний догляд за дітьми та дорослими. Соціальні працівники також можуть допомогти із заповненням заявок на житло та фінансову програму. Персонал тісно співпрацює з Департаментом поліції, житловим управлінням, Департаментом охорони здоров'я, іншими міськими департаментами, державними та

громадськими установами, що забезпечує високу якість наданих соціальних послуг.

4). Прикладом неурядової активності є аустріч-діяльність асоціації людей похилого віку (Sage Seniors Association (SAGE)) (м. Едмонтон, Канада) [5], яка пропонує своїм клієнтам аустріч-програму (outreach program), яка вирішує такі завдання: (а) визначення потреб: фінансових, житлових, юридичних, податкових, фізичного здоров'я, психічного здоров'я, мобільності, транспорту, сімейної динаміки, домашнього обслуговування та ремонту тощо; (б) зв'язку із іншими ресурсами (програмами та послугами), які можуть бути корисними клієнтам; (в) емоційна підтримка; (г) допомога у транспортуванні, відвідуванні різних установ тощо.

5). Рон Тоузленд – доцент Школи соціальних наук Welfare, Університет штату Нью-Йорк-Олбані, Олбані, Нью-Йорк (США) – у своєму науковому дослідженні «Increasing Access: Outreach Methods in Social Work Practice [Збільшення доступу: аустріч-методи в практиці соціальної роботи]» [7], зазначив, що термін «аустріч» вживається для характеристики різноманітних методів соціальної роботи, спрямованих на розширення доступу широкого спектра клієнтів до соціальних послуг та покращення соціального обслуговування. Автор подає своє бачення аустріч-соціальної роботи, в якому одне з ключових ролей грають інформаційно-роз'яснювальні методи, «дружнє відвідування» (за Мері Річмонд) та виїзні послуги соціальних працівників.

Ретроспективно автор вказує на появу «офісної соціальної роботи» під час поширення ідей психоаналізу та формування інтересу суспільства до терапевтичних сесій та офісних сесій допомоги клієнтам. Лише наприкінці 1950-х – на початку 1960-х років відбулося повернення до соціальних дій і соціальних реформ, коли фахівці соціальної роботи знову відкрили важливість аустріч-просвітницьких зусиль. Робота аустріч-соціального працівника полягала в тому, щоб зв'язатися з потенційним клієнтом і дослідити природу проблеми, включно з тим, як працівник може бути корисним. Аустріч-соціальна робота визнавала право клієнта знати про доступні соціальні послуги та ефективно

користуватися ними. Було також визнано, що знання соціальних послуг покращує самовизначення клієнта, надаючи альтернативні ресурси для вирішення проблем.

Р. Тоузленд змодельював шестиетапну технологію розробки аутріч-програми (outreach program).

1. *Визначення мети.* Такою метою можуть бути: (1) реклама нової соціальної послуги, програми або послуги, що надається існуючим агентством, (2) робота з конкретною проблемою визначеної групи клієнтів, (3) допомога клієнтам пов'язати соціальну проблему з програмою та перевагами, призначеними для вирішення цієї соціальної проблеми, (4) допомога у подоланні бар'єрів та перепон до використання необхідних клієнту ресурсів.

2. *Виявлення бар'єрів і опорів.* Р. Тоузленд зазначає, що виконанню інформаційно-роз'яснювальної аутріч-роботи може перешкоджати як установа соціального обслуговування, так і клієнти, які мають обслуговуватися. З одного боку, органи соціального обслуговування можуть неохоче впроваджувати аутріч-програми з кількох причин. Наприклад,

- інформаційно-просвітницька програма може сприйматися як проєкт, який збільшить навантаження на і без того перевантажений персонал;

- також може бути недостатня міжвідомча конкуренція за клієнтів у громаді, яку обслуговує служба, таким чином зменшується мотивація агентства охоплювати нові групи клієнтів;

- персонал соціальної служби може віддати перевагу роботі з високомотивованими клієнтами, які ініціюють отримання соціальних послуг, а не намагатися шукати нових клієнтів.

З іншого боку, потенційні клієнти також можуть перешкоджати роботі, спрямованій на те, щоб зв'язати їх із соціальними службами. Причиною цього може бути апатія або незнання того, як соціальні служби можуть бути корисними для клієнта; побоювання, що контакт із службою соціального обслуговування може змінити їхній спосіб життя; стигма в результаті від перевірки нужденності.

3. *Розробка бази даних. Оцінка потреб різних груп клієнтів.* У контексті розгляду цього етапу Р. Тоузленд наводить яскравий приклад важливості сформованої бази даних щодо потреб різних груп клієнтів на розвиток соціальних послуг. У рамках Project Find було проведено опитування 50 000 людей похилого віку в дванадцяти громадах Сполучених Штатів, яке виявило, що в понад 28 000 випадків існували потреби, з якими можна було направити до вже існуючих громадських соціальних служб, до яких люди не зверталися» (Washington, D. C. : United States National Council on Aging, 1972).

4. *Виявлення та планування зв'язку із клієнтом.* Цей крок включає як процес ідентифікації та визначення місцезнаходження клієнтів, так і методи / техніки контакту з потенційними клієнтами. Способом виявлення потенційного клієнта може бути відвідування парків, більярдних залів та інших громадських місць, які цільова група відвідує. Крім цього, тут можуть бути корисними громадські лідери. Коли група знайдена, аутріч-працівники мають кілька варіантів для встановлення контакту, включаючи прямий особистий контакт та непрямі методи (телефон, пошта, засоби масової інформації тощо).

5. *Ініціювання контактів з громадськістю.* Початковий контакт із клієнтом має вирішальне значення для забезпечення успіху аутріч-програми. Якщо контакт здійснюється поштою чи іншим непрямим способом, важливо вказати контактну особу, яка є легкодоступною.

6. *Оцінка та подальші дії.* Програма охоплення не є завершеною, доки не буде оцінено її вплив. Ретельна оцінка ефектів програми аутріч-програми повинна включати кількість клієнтів, з якими зв'язалися, і оцінку ступеня задоволення потреб клієнтів. Дані кількох інформаційно-роз'яснювальних програм свідчать про те, що подальші контакти є важливими, тому що багато початкових рекомендацій не є успішними, і клієнти залишаються без необхідних послуг.

6). Ханс Грімонпрез, Руді Руз, Гріт Поетс у науковій статті «*Outreach Social Work: from managing access to practices of accessibility*

[Соціальна робота на місцях: від управління доступом до практик доступності] [2] обґрунтовують, що у контексті змін у сучасному суспільстві важливу роль грають аутріч-практики, популярність яких зумовлюється їхньою особливістю – прагненням охопити людей, які залишилися без догляду та не були ефективно охоплені існуючими службами.

Автори виділяють два підходи до сучасного розуміння ролі аутріч-соціальної роботи: залишковий та структурний. Залишковий підхід розглядає аутріч-соціальну роботу як стратегію управління доступом або як стратегію зв'язку клієнтів із відповідними соціальними послугами. З точки зору структурного підходу, увага зосереджена на тому, як аутріч-практики можуть сприяти реалізації людської гідності в соціальних взаємодіях і можуть привести до аналізу тих ситуацій, у які втручається соціальний працівник. Автори підсумовують власні пошуки та зазначають, що на концептуальному рівні аутріч-практики постають як практики доступності.

7). Дещо інший концептуальний підхід до аналізу аутріч-практики – роботу із громадами – простежує Сью Койл, соціальний працівник з Філадельфії. У періодичному виданні *Social Work Today* він презентує унікальний аутріч-проект міжпрофесійної співпраці *Interprofessional Practice in Community Outreach – Health Crisis Creates* [Міжпрофесійна практика роботи з громадськістю – подолання кризи здоров'я] [1]. Ініціатором цієї активності виступила спілка психологів *PsychArmor*. Ідея аутріч-проекту полягала у тому, щоб об'єднати зусилля лікарів, медсестер, соціальних працівників та спеціалістів з питань психічного здоров'я задля інформаційно-

попереджувальної роботи, спрямованої на запобігання підвищенню захворюваності населення. Критично важливим компонентом роботи з громадськістю виявилось залучення до міждисциплінарної команди соціальних працівників, адже вони працюють у цій сфері протягом тривалого часу та мають досвід професійної аутріч-роботи. Значимість презентованого проєкту прокоментувала Емма Герц, директор із зовнішніх зв'язків у *HealthSpark Foundation* в окрузі Монтгомері, Пенсильванія: «Часто люди потребують кількох соціальних послуг одночасно – послуги з питань психічного здоров'я та притулку, або професійного навчання та продуктів з магазину. Тому дуже важливо, щоб організації та професіонали в системі соціальної, психічної, медичної безпеки почали працювати разом. Це дозволить краще задовольняти потреби людини в цілому».

Висновки. Огляд зарубіжного досвіду аутріч-практики репрезентував місце та роль технологій широкого охоплення в системах соціальної роботи різних країн. З'ясовано, що термін «outreach», переважно, вказує на умови, в яких професійні соціальні працівники (як представники державної, муніципальної або громадської установи) контактують зі своїми клієнтами в їхньому життєвому середовищі, використовуючи публічні (на вулиці) та приватні (вдома) форми комунікування та різноманітні ресурси (наприклад, засоби масової інформації тощо). Аутріч-практики є практиками доступності, спрямованими на розширення доступу широкого спектра клієнтів до соціальних послуг та покращення їхнього соціального обслуговування.

Література

- Coyle Sue *Interprofessional Practice in Community Outreach – Health Crisis Creates* *Social Work Today* 2020. Vol. 20 No. 3 P. 12 <https://www.socialworktoday.com/archive/MJ20p12.shtml>
- Grymonprez Hans, Roose Rudi, Roets Griet *Outreach Social Work: from managing access to practices of accessibility* *European Journal of Social Work* 20(4), November 2016. DOI : 10.1080/13691457.2016.1255589
- Outreach Approaches in Social Work An International Perspective* / Raymond Kloppenburg Peter Hendriks (Editors), Hogeschool Utrecht, Centre of Social Innovation, 2010. 80 p.
- Outreach Social Work. Social Services.* 2023 URL : <https://www.glastonburyct.gov/departments/departments-directory-a-h/human-services/social-services/outreach-social-work>
- Outreach.* 2023. URL: <https://www.mysage.ca/help/information-support/long-term-social-work>

- Outreach work among marginalized populations in Europe *guidelines on providing integrated outreach services* / Editing: Mika Mikkonen, Jaana Kauppinen, Minna Huovinen, Erja Aalto, Amsterdam Netherlands : Foundation Regenboog AMOC, 2007. 66 p.
- Toseland Ron Increasing Access: Outreach Methods in Social Work Practice *Social Casework: The Journal of Contemporary Social Work* (April 1981) P. 227 – 234 URL : <https://journals.sagepub.com/doi/pdf/10.1177/104438948106200405>

References

- Coyle Sue Interprofessional Practice in Community Outreach – Health Crisis Creates *Social Work Today* 2020. Vol. 20 No. 3 P. 12 <https://www.socialworktoday.com/archive/MJ20p12.shtml>
- Grymonprez Hans, Roose Rudi, Roets Griet Outreach Social Work: from managing access to practices of accessibility *European Journal of Social Work* 20(4), November 2016. DOI : 10.1080/13691457.2016.1255589
- Outreach Approaches in Social Work An International Perspective / Raymond Kloppenburg Peter Hendriks (Editors), Hogeschool Utrecht, Centre of Social Innovation, 2010. 80 p.
- Outreach Social Work. Social Services. 2023 URL : <https://www.glastonburyct.gov/departments/department-directory-a-h/human-services/social-services/outreach-social-work>
- Outreach. 2023. URL: <https://www.mysage.ca/help/information-support/long-term-social-work>
- Outreach work among marginalized populations in Europe *guidelines on providing integrated outreach services* / Editing: Mika Mikkonen, Jaana Kauppinen, Minna Huovinen, Erja Aalto, Amsterdam Netherlands : Foundation Regenboog AMOC, 2007. 66 p.
- Toseland Ron Increasing Access: Outreach Methods in Social Work Practice *Social Casework: The Journal of Contemporary Social Work* (April 1981) P. 227 – 234 URL : <https://journals.sagepub.com/doi/pdf/10.1177/104438948106200405>

SOCIO-PSYCHOLOGICAL SIGNIFICANCE OF OUTREACH WORK WITH INTERNALLY DISPLACED PERSONS IN UKRAINE

Olha Stashuk, Candidate of Pedagogical Sciences, Assistant Professor at the Department of Social Work, Khortytsia National Academy, Zaporizhzhia, Ukraine, e-mail : olgastashuk@gmail.com

Marharyta Kudinova, Candidate of Psychological Sciences, Assistant Professor at the Department of Special Education and Psychology, Khortytsia National Academy, Zaporizhzhia, Ukraine, e-mail : kudinovamargaritka@gmail.com

Olga Galieva, Candidate of Psychological Sciences, Assistant Professor at the Department of Special Education and Psychology, Khortytsia National Academy, Zaporizhzhia, Ukraine, e-mail : olgamiailovna@ukr.net

The review of the foreign experience of outreach practice represented the place and role of wide coverage technologies in the social work systems of different countries. It was found that the term "outreach" mainly refers to the conditions in which professional social workers (as representatives of a state, municipal or public institution) contact their clients in their living environment, using public (on the street) and private (at home)) forms of communication and various resources (for example, mass media, etc.). Outreach practices are accessibility practices aimed at increasing the access of a wide range of clients to social services and improving their social care.

Key words: outreach, outreach work, internally displaced person, social work, psychological services.

Авторський внесок кожного із співавторів: Сташук О. О. – 40 %, Кудінова М. С. – 30 %, Галієва О. М. – 30 %.

Стаття надійшла до редакції / Received 11.02.2023

Прийнята до друку / Accepted 28.04.2023



Унікальність тексту 96,7 % (Unicheck ID10113086661)

© Сташук Ольга Олександрівна, Кудінова Маргарита Сергіївна, Галієва Ольга Михайлівна, 2023.







