

Категорії отримувачів соціальних послуг у територіальній громаді

Соціальна робота є мультидисциплінарним видом діяльності і охоплює різні сфери: медицину, юриспруденцію, теологію, соціальну політику тощо. Із багатоманітністю взаємовідносин, що існують у соціальній роботі, пов'язують варіацію термінів, якими позначають осіб, що є споживачами послуг соціальних працівників. Зокрема, для позначення осіб, які перебувають в СЖО і потребують сторонньої допомоги у вирішенні власних проблем, у теорії і практиці соціальної роботи, так само як і у науковій літературі в Україні та закордоном, існує чимало термінів: «пацієнт» (patient), «клієнт» (client), «споживач» (customer, consumer), «експерт з досвіду» (expert by experience), споживач послуг (service user).

В Україні для позначення особи, яка самостійно звернулася за допомогою у соціальну службу, установу, організацію чи до спеціаліста і користується їх послугами використовують термін «клієнт»⁴⁰⁴ (Капська, А., 2000, 101). Клієнтом в соціальній роботі може бути як особа, так і група осіб, яка перебуває в СЖО та потребує соціальної допомоги і захисту.

Часто у вітчизняній науковій літературі та практиці вживають поняття «об'єкт» для позначення категорії осіб, які потребують допомоги кваліфікованого фахівця. Зазначимо, що ці поняття не є тотожними. Клієнтом у соціальній роботі прийнято називати особу, яка самостійно та особисто звернулася за допомогою, а об'єктом – особу, яка також потребує допомоги соціального працівника, проте займає пасивну позицію в процесі взаємодії із фахівцем, не виявляє бажання звернутися за допомогою, або не дає згоди на спеціальну роботу фахівця.

На думку Є. Холостової, основна відмінність між «клієнтом» і «об'єктом» у соціальній роботі полягає в тому, що у випадку, коли соціальна робота здійснюється на рівні регіональному та місцевому, або на рівні громади чи групи – то вона спрямовується на конкретні об'єкти діяльності, а коли на рівні індивіда – то безпосередня робота ведеться із клієнтом⁴⁰⁵ (Холостова, Е. & Сорвина, А.,

⁴⁰⁴Капська, А. Й. (2000). Словник-довідник для соціальних педагогів та соціальних працівників. К.: Логос, 260.

⁴⁰⁵ Холостова, Е. И. & Сорвина, А. С. (2001). Социальная работа: теория и практика: учеб. пособие. М.: ИНФРА, 427.

2001, 21). Часто об'єктів прийнято називати потенційними клієнтами соціальної роботи⁴⁰⁶ (Ромм, М., & Ромм, Т., 1999, 7).

Варто зазначити, що поняття «клієнт» є найбільш загальним терміном як у вітчизняній так і в зарубіжній теорії і практиці соціальної роботи, яке використовується для позначення осіб, які перебувають у СЖО⁴⁰⁷ (McDonald, С., 2006). Проте аналіз наукової літератури свідчить, що так було не завжди. Саме поняття «клієнт» запозичене у термінологію вітчизняної соціальної роботи із англійської мови («client») як і багато інших термінів, які активно використовуються у соціальній роботі сьогодні. Це пов'язано із тим, що соціальна робота утвердилась як професійний вид діяльності та як наука в англійських країнах світу (Австралії, Великій Британії, Канаді, США) значно раніше ніж в Україні.

Дослідження етимології самого поняття доводить, що термін «клієнт» з'явився у теорії і практиці соціальної роботи в 70-х роках ХХ століття. Про це свідчать праці Дж. Маєра (J. Mayer), Н. Тіма (N. Timms)⁴⁰⁸ (Mayer, J. & Timms, N., 1970), Ф. Голінса (F. Hollis)⁴⁰⁹ (Hollis, F., 1964), М. Сіпорна (M. Siporin)⁴¹⁰ (Siporin, M., 1975, 74), Р. Бейлея (R. Bailey)⁴¹¹ (Bailey, R., 1975), Р. Берклея (P. Barclay)⁴¹² (Barclay, P., 1982). «Клієнтом» називали особу, яка має проблеми і нездатна в силу своєї необізнаності, неспроможності та пасивності вирішити їх самостійно, тому потребує сторонньої допомоги і звертається до соціальних працівників⁴¹³ (McDonald, С. 2006).

Згідно визначення, запропонованого Асоціацією Соціальних Працівників Австралії, клієнтом у соціальній роботі прийнято вважати «будь-яку особу, незалежно від віку, статі, віросповідання, етнічної чи расової приналежності, яка не може самостійно подолати свої труднощі та проблеми, вийти із життєвої кризи, через що їй потрібна допомога професійних соціальних працівників»⁴¹⁴ (Слозанська, Г., 2011).

Проте, як зазначено у праці Х. Пера (H. Pera) «Люди не випадки: філософський підхід до соціальної роботи» («People not cases: A philosophical approach to social work»), раніше паралельно із поняттям «клієнт» в теорії і практиці соціальної роботи активно вживалося поняття «пацієнт», так як соціальні працівники здебільшого працювали як роздавачі милостині⁴¹⁵ (Ragg Nicholas M., 1977) та як фахівці з соціальної роботи в сфері охорони здоров'я.

Реформування системи надання послуг соціальними працівниками, розширення сфер їх діяльності, зміни у побудові взаємовідносин як в середині

⁴⁰⁶Ромм, М. В., & Ромм, Т. А. (1999). Теория социальной работы: учебное пособие. *Новосибирск: НГУ*, 64.

⁴⁰⁷McDonald, С. (2006). *Challenging social work: The institutional context of practice*. Palgrave Macmillan, 256.

⁴⁰⁸Mayer, J. E., & Timms, N. (1970). The client speaks: Working class impressions of casework. 190.

⁴⁰⁹Hollis, F. (1964). *Casework: A psychosocial therapy*. 204.

⁴¹⁰Siporin, M. (1975). *Introduction to social work practice*. Collier Macmillan.

⁴¹¹Bailey, R. V. (1975). *Radical social work*. Random House Inc. 170.

⁴¹²Pinker, R., & Barclay, P. (1982). *Social Workers, Their Role and Tasks*. National Institute for Social Work, Bedford Square Press, London. 194.

⁴¹³McDonald, С. (2006). *Challenging social work: The institutional context of practice*. Palgrave Macmillan, 256.

⁴¹⁴Слозанська, Г. І. (2011). *Професійна підготовка соціальних працівників у вищих навчальних закладах*

Австралії (Doctoral dissertation, Редакційно-видавничий відділ Тернопільського національного педагогічного університету).

⁴¹⁵Ragg Nicholas M. (1977). *People Not Cases: A Philosophical Approach to Social Work*, Routledge and Kegan Paul, London, 159.

соціальної роботи, так і зовні відбулися із приходом до влади у Великій Британії консервативної партії на чолі із М. Тетчер. Визначивши вектор руху в напрямі створення «держави загального добробуту» М. Тетчер, окрім розвитку ринкової ефективності держави, наголосила на необхідності відродження соціальної активності, відповідальності особистості, підтримки інтересів, свободи вибору кожної людини, яка бореться за покращення свого життя і не надіється на допомогу держави. М. Тетчер докорінно звузила державне втручання у соціальні справи та почала перебудову системи надання соціальних послуг⁴¹⁶ (Harris John., 1999, 915-937). 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.

Розвиток ринкової економіки дав поштовх для діяльності приватних соціальних установ, які почали конкурувати з державними у сфері надання соціальних послуг «споживачам». Останні диктували умови і визначали якість роботи державних і приватних соціальних установ через «купівлю» соціальної послуги. Взаємовідносини між соціальною службою, соціальним працівником і «споживачем» будувалися на першочерговості, домінуванні і задоволенні потреб останнього. Соціальний працівник виконував раче роль менеджера, інструктора, навіть маркетолога в системі цих взаємовідносин, оскільки прибуток соціальної служби залежав від кількості «споживачів» та від їхнього задоволення роботою фахівців.

У 90-х роках ХХ століття у теорії і практиці соціальної роботи з'являється поняття «споживач послуг» (service user), яким позначали осіб, які мали проблеми і потребували допомоги соціальних працівників для їх вирішення⁴¹⁷ (Postle, K., & Beresford, P., 2005). Цей термін мав замінити усі існуючі на той час, так як вважався найбільш універсальним і конкретним. Пізніше науковці та практики із соціальної роботи почали використовувати поняття «експерт з досвіду» (expert by experience) при визначенні тих, хто звернувся за послугою у соціальну службу, базуючись на своєму досвіді⁴¹⁸ (Kvarnström, S., Willumsen, E., Andersson-Gäre, B., & Hedberg, B., 2011). Проте зазначений термін не міг бути використаним по відношенню до тих, хто потенційно мав би претендувати на послуги соціальних служб, однак не володів інформацією про існування таких служб або специфіку їх діяльності; тих, хто відмовився від послуг соціальних служб або отримав не якісні чи не ті послуги; тобто усіх тих, хто не мав досвіду

⁴¹⁶Harris, J. (1999). State social work and social citizenship in Britain: From clientelism to consumerism. *The British Journal of Social Work*, 29(6), 915-937.

⁴¹⁷Postle, K., & Beresford, P. (2005). Capacity building and the reconception of political participation: A role for social care workers?. *British Journal of Social Work*, 37(1), 143-158.

⁴¹⁸Kvarnström, S., Willumsen, E., Andersson-Gäre, B., & Hedberg, B. (2011). How service users perceive the concept of participation, specifically in interprofessional practice. *British Journal of Social Work*, 42(1), 129-146.

із отримання соціальних послуг. Відкритим залишалося також питання із визначення самого досвіду – кого саме можна вважати тим, хто має досвід. У зв'язку із численними зауваженнями з боку фахівців з соціальної роботи та осіб, із якими вони працювали або могли б працювати, зазначений термін не прижився у теорії і практиці соціальної роботи.

Незважаючи на те, як ми назвемо осіб, які потребують допомоги – «пацієнт», «клієнт», «споживач», «споживач послуг», «людина» чи «громадяни» – соціальна робота як професійний вид діяльності покликана підтримувати і надавати допомогу у вирішенні проблем будь-якої людини, групи людей; сприяти розвитку їхньої здатності до соціального функціонування, реалізації їх прав та запобіганню їх виключенню через надання якісних соціальних послуг⁴¹⁹ (The International Association of Schools of Social Work., 2017).

У вітчизняній теорії і практиці соціальної роботи клієнтом соціального працівника прийнято вважати особу, яка перебуває в СЖО.

Оскільки ОТГ – це добровільне об'єднання громадян, які проживають на географічно визначеній території довкола одного адміністративного центру⁴²⁰ (Закон, У., 2015), то клієнтами та потенційними клієнтами фахівця із соціальної роботи в ОТГ може бути будь-хто із членів ОТГ, тобто будь-яка особа / група осіб, яка перебуває або потенційно може перебувати в СЖО і потребує сторонньої допомоги у вирішенні власних проблем. Клієнтом фахівця із соціальної роботи в ОТГ може бути і сама громада, яка потребує допомоги на шляху свого розвитку та становлення як спроможної ОТГ.

Варто зазначити, що ні у вітчизняній, ні у зарубіжній науковій літературі та практиці немає єдиного підходу до класифікації клієнтів соціальної роботи. За кордоном до клієнтів чи потенційних клієнтів соціального працівника відносять бездоглядних, вразливих, неблагополучних, маргінальних осіб, осіб «груп-ризик», проблемні сім'ї, громади, організації, об'єднання; тобто всіх тих, хто має проблеми і потребує сторонньої допомоги у їх вирішенні⁴²¹ (Слозанська, Г., 2017).

Клієнтами чи потенційними клієнтами соціальної роботи у західних країнах прийнято вважати: бездомних людей; родини, в яких існують проблеми дитячої занедбаності, сексуальних, фізичних, психологічних зловживань щодо дитини або одного з партнерів; подружні пари з серйозними подружніми конфліктами; неповні сім'ї чи деліквентна поведінка; осіб, які живуть з ВІЛ/СНІД, та їхні родини; осіб, які мають низькі доходи через безробіття, відсутність годувальника, недостатність навичок тощо; осіб, які перебувають в ув'язненні чи колишніх ув'язнених; незаміжніх вагітних дівчат-підлітків неповнолітніх матерів; представників ЛГБТ спільноти, які мають особисті або сімейні проблеми; осіб, які мають соматичні (тілесні), психічні захворювання або інвалідність та їхні родини; термінально (безнадійно) хворих; осіб, залежних від алкоголю, наркотиків та їхні родини; мігрантів, біженців і представників меншин,

⁴¹⁹TheInternationalAssociationofSchoolsofSocialWork. TheInternationalFederationofSocialWorkers. Global Definition of Social Work. (2017). [Електронний ресурс]. Режим доступу: <http://ifsw.org/policies/definition-of-social-work/>.

⁴²⁰Закон, У. (2015).Про добровільне об'єднання територіальних громад. [Електронний ресурс]. Режим доступу: <http://zakon5.rada.gov.ua/laws/show/157-19>.

⁴²¹Слозанська, Г. (2017). Категорії клієнтів фахівця із соціальної роботи в об'єднаній територіальній громаді. *Молодь і ринок*, (2), 68-73.

що мають недостатні ресурси, можливості, жертв расизму, сексизму (статевої дискримінації) або інших форм дискримінації; осіб похилого віку; дітей, які залишилися без піклування батьків або які зазнають насилля; дітей, які мають проблеми у навчанні, та їхні родини; осіб, які перебувають у стресовому стані, спричиненому травматичними подіями (смерть близької людини, природні або техногенні катастрофи, вихід на пенсію тощо), а також дітей, які покинули родину⁴²², с. 18-19. (Семигіна, Т., Грига, І., & Шевчук, І., 2001, 18-19). Різні профільні соціальні служби, установи та організації державної та не державної форм власності функціонують в Європейських країнах для роботи із клієнтами.

В Австралії категорії клієнтів соціальних працівників класифікують за демографічними групами та характерними для них проблемами (табл. 3.1.)

Таблиця 3.1

**Категорії клієнтів соціальних працівників,
визначені Асоціацією Соціальних Працівників Австралії**

<i>Назва категорії</i>	
а)	Діти – з проблеми у навчанні, та їх родини; – діти-сироти/діти, позбавлені батьківського піклування; – що страждають від насильства; – що покинули сім'ю;
б)	підлітки, молодь – студенти, молоді люди з девіантною поведінкою; – незаміжні вагітні дівчата-підлітки;
в)	сім'ї – з проблеми дитячої занедбаності; – в яких здійснюється насильство; – неповні та фостерні сім'ї; – подружні пари, що мають сімейні конфлікти;
г)	Люди – з обмеженими функціональними можливостями; – похилого віку; – без постійного місця проживання; – які перебувають в ув'язненні, чи колишні в'язні; – з соматичними, психічними захворюваннями; – ВІЛ інфіковані та їхні родини; залежні від алкоголю чи наркотиків та їх родини;
д)	малозабезпечені особи та сім'ї;
є)	мігранти та етнічні групи;
ж)	жертви расизму, сексизму або інших форм дискримінації;
з)	онкохворі та їх родини
й)	організації

*Джерело: ⁴²³Слозанська, Г. І., 2011, 40.

Згідно чинного законодавства до клієнтів соціальних працівників в Україні належать такі категорії:

⁴²²Семигіна, Т. В., Грига, І. М., & Шевчук, І. С. (2001). Введення у соціальну роботу: Навч. посібник. К.: Фенікс.

⁴²³Слозанська, Г. І. (2011). Професійна підготовка соціальних працівників у вищих навчальних закладах Австралії (Doctoral dissertation, Редакційно-видавничий відділ Тернопільського національного педагогічного університету). С.40.

- особи із числа внутрішньо переміщених^{424, 425} (України, З., 2015; Постанова, К. М. У., 2014);
- особи без визначеного місця проживання, бездоглядні діти та молодь^{426, 427} (України, З., 2015; Наказ, М. С. П., 2013);
- безробітні⁴²⁸ (України, З., 2012);
- особи з обмеженими фізичними можливостями^{429, 430, 431, 432} (України, З., 1991; України, З., 2006; Наказ, М. С. П., 2014; Постанова, К. М. У., 2007);
- учасники антитерористичної операції⁴³³ (Президента, У., 2015), військовослужбовці⁴³⁴ (України, З., 2012);
- особи, які перебували в місцях позбавлення волі⁴³⁵ (України, З., 2017);
- особи із психічними відхиленнями⁴³⁶ (України, З., 2014);
- особи, які постраждали від насильства^{437, 438} (України, З., 2014; Наказ М. С., М. та с. і М. В. С., 2009);
- особи, які постраждали від торгівлі людьми⁴³⁹ (Постанова, К. М. У., 2012);
- діти-сироти та діти позбавлені батьківського піклування, випускники інтернатних закладів^{440, 441} (України, З., 2015; України, З., 2017);
- діти і молодь «груп ризику»^{442, 443} (України, З., 2001; України, З., 2014);

⁴²⁴України, З. (2015). Про забезпечення прав і свобод внутрішньо переміщених осіб. *Електронний ресурс*. Режим доступу: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/1706-18>.

⁴²⁵Постанова, К. М. У. (2014). Про облік внутрішньо переміщених осіб. [Електронний ресурс]. Режим доступу: <http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/509-2014-%D0%BF>.

⁴²⁶України, З. (2015). Про основи соціального захисту бездомних осіб і безпритульних дітей. [Електронний ресурс]. Режим доступу: <http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/2623-15>.

⁴²⁷Наказ, М. С. П. (2013). Про затвердження Державного стандарту надання притулку бездомним особам. [Електронний ресурс]. Режим доступу: zakon.rada.gov.ua/laws/show/z1447-13.

⁴²⁸України, З. (2012). Про зайнятість населення» від 05.07. 2012 р. № 5067-VI [Електронний ресурс]. *Режим доступу*: <http://zakon5.rada.gov.ua>.

⁴²⁹України, З. (2006). Про реабілітацію інвалідів в Україні. [Електронний ресурс]. Режим доступу: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/2961-15>.

⁴³⁰України, З. (1991). Про основи соціальної захищеності інвалідів в Україні. *Режим доступу*: <http://zakon.rada.gov.ua>.

⁴³¹Постанова, К. М. У. (2007). Про затвердження Порядку надання інвалідам та дітям-інвалідам реабілітаційних послуг (зі змінами). [Електронний ресурс]. Режим доступу: <http://zakon0.rada.gov.ua/laws/show/80-2007-%D0%BF>.

⁴³²Наказ, М. С. П. (2014). Про затвердження форм документів щодо отримання інвалідами та дітьми-інвалідами реабілітаційних послуг у реабілітаційних установах. [Електронний ресурс]. Режим доступу: <http://zakon0.rada.gov.ua/laws/show/z0409-14>.

⁴³³Президента, У. (2015). Про додаткові заходи щодо соціального захисту учасників антитерористичної операції» від 05.10. 2015 р. № 570/2015 [Електронний ресурс]. *Режим доступу*: <http://zakon5.rada.gov.ua/laws/show/150/2015>.

⁴³⁴України, З. (2012). Про соціальний і правовий захист військовослужбовців та членів їх сімей. [Електронний ресурс]. Режим доступу: <http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/2011-12>.

⁴³⁵України, З. (2017). Про соціальну адаптацію осіб, які відбувають чи відбули покарання у виді обмеження волі або позбавлення волі на певний строк. [Електронний ресурс]. Режим доступу: <http://zakon5.rada.gov.ua/laws/show/3160-17>.

⁴³⁶України, З. (2014). Про психіатричну допомогу. [Електронний ресурс]. Режим доступу: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/1489-14>.

⁴³⁷України, З. (2014). Про попередження насильства в сім'ї. [Електронний ресурс]. Режим доступу: <http://zakon0.rada.gov.ua/laws/show/2789-14>.

⁴³⁸Наказ М. С., М. та с. і М. В. С. (2009). Про затвердження Інструкції щодо взаємодії структурних підрозділів, відповідальних за реалізацію державної політики щодо попередження насильства в сім'ї, служб у справах дітей, центрів соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді та органів внутрішніх справ, щодо попередження насильства в сім'ї. [Електронний ресурс]. Режим доступу: <http://zakon0.rada.gov.ua/laws/show/z0917-09>.

⁴³⁹Постанова, К. М. У. (2012). Про затвердження Порядку взаємодії суб'єктів, які здійснюють заходи у сфері протидії торгівлі людьми. [Електронний ресурс]. Режим доступу: <http://zakon0.rada.gov.ua/laws/show/783-2012-%D0%BF>.

⁴⁴⁰України, З. (2015). Про забезпечення організаційно-правових умов соціального захисту дітей-сиріт та дітей, позбавлених батьківського піклування. [Електронний ресурс]. Режим доступу: <http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/2342-15>.

⁴⁴¹України, З. (2017). Про оздоровлення та відпочинок дітей. [Електронний ресурс]. Режим доступу: <http://zakon0.rada.gov.ua/laws/show/375-17>.

⁴⁴²України, З. (2001). Про охорону дитинства. [Електронний ресурс]. Режим доступу: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/2402-14>.

– багатодітні, неповні сім'ї, прийомні сім'ї, опікунські сім'ї, будинки сімейного типу⁴⁴⁴ (України, З., 2014);

– вагітні жінки, жінки, які щойно народили дитину, жінки, які перебувають у відпустці для догляду за дитиною⁴⁴⁵ (України, З., 2014);

– ВІЛ-інфіковані та члени їх сімей⁴⁴⁶ (України, З., 2017).

Постановою Кабінету Міністрів України виділено дві категорії клієнтів: сім'ї (особи), які перебувають у СЖО і не можуть самостійно подолати чи мінімізувати негативний вплив, таких обставин та потенційних отримувачів соціальних послуг (табл. 3.2.)⁴⁴⁷ (Постанова, К. М. У., 2013).

До категорії клієнтів, соціальні послуги яким надаються безкоштовно належать: одинокі-громадяни, які не здатні до самообслуговування у зв'язку із похилим віком, хворобою, інвалідністю; безробітні особи, особи, які перебувають на обліку в державній службі зайнятості, як такі, що шукають роботу; особи без визначеного місця проживання, внутрішнього переміщені особи; малозабезпечені особи; діти та молодь, які перебувають в СЖО у зв'язку з інвалідністю, хворобою, сирітством, безпритульністю, бездоглядністю, насильством і жорстоким ставленням проблем⁴⁴⁸ (України, З., 2003).

Центри соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді в Україні працюють з різними категоріями клієнтів на безкоштовних засадах, при наданні соціальних послуг населенню визначають категорію отримувача послуги (клієнта) залежно від потреби, з якою він звернувся у Центр. В Інструкції з обліку роботи в ЦСССДМ у Додатку Г чітко визначено перелік категорій отримувачів послуг (див. Додаток Г).

Проте, аналіз наукової літератури з проблеми дослідження та чинної нормативно-правової бази свідчить про відсутність визначення і класифікації клієнтів фахівця із соціальної роботи в ОТГ. Тому вважаємо за необхідне запропонувати два підходи щодо такої класифікації.

В основі першого підходу до класифікації клієнтів фахівця із соціальної роботи в ОТГ лежать ідеї В. Курбатова⁴⁴⁹ (Курбатов, В. И., 2003). Науковець структурував клієнтів / потенційних клієнтів фахівця з соціальної роботи за трьома ознаками: незахищеністю, маргінальністю та девіантністю. Зважаючи на це, ми усіх клієнтів фахівця із соціальної роботи в ОТГ розділили у три групи. До першої групи віднесли осіб із соціально незахищених верств населення (осіб з

⁴⁴³України, З. (2014). Про соціальну роботу з сім'ями, дітьми та молоддю». [Електронний ресурс]. Режим доступу:<http://zakon0.rada.gov.ua/laws/show/2558-14>.

⁴⁴⁴України, З. (2014). Про соціальну роботу з сім'ями, дітьми та молоддю». [Електронний ресурс]. Режим доступу:<http://zakon0.rada.gov.ua/laws/show/2558-14>.

⁴⁴⁵України, З. (2014). Про державну допомогу сім'ям з дітьми.[Електронний ресурс]. Режим доступу:<http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/2334-14>.

⁴⁴⁶України, З. (2017). Про протидію поширенню хвороб, зумовлених вірусом імунодефіциту людини (ВІЛ), та правовий і соціальний захист людей, які живуть з ВІЛ. [Електронний ресурс]. Режим доступу:<http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/2861-17>.

⁴⁴⁷Постанова, К. М. У. (2013). Порядок виявлення сімей (осіб), які перебувають у складних життєвих обставинах, надання їм соціальних послуг та здійснення соціального супроводу таких сімей (осіб). [Електронний ресурс]. Режим доступу:<http://zakon5.rada.gov.ua/laws/show/896-2013-%D0%BF>.

⁴⁴⁸України, З. (2003). Про соціальні послуги.[Електронний ресурс]. Режим доступу:<http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/966-15>

⁴⁴⁹Курбатов, В. И. (2003). *Соціальна робота*. Ростов н/Д: Феникс.

інвалідністю, сиріт, безробітних, мігрантів, вимушено переміщених осіб тощо); до другої – маргіналів, до третьої – осіб із відхиленням у поведінці (девіантів).

Таблиця 3.2

Класифікація клієнтів соціальних працівників

Категорії	Причини потрапляння в СЖО
Сім'ї (особи), які перебувають у СЖО і не можуть самостійно подолати чи мінімізувати негативний вплив, таких обставин	жорстоке поводження з дитиною в сім'ї;
	відсутність постійного місця роботи у працездатних членів сім'ї (особи);
	відсутність житла, призначеного та придатного для проживання;
	відбування покарання у виді обмеження волі або позбавлення волі на певний строк, взяття під варту одного з членів сім'ї (особи), насильство в сім'ї (у тому числі щодо дитини);
	тривала хвороба, встановлена інвалідність (у тому числі дітей), вроджені вади фізичного та психічного розвитку, малозабезпеченість, безробіття одного з членів сім'ї (особи), що негативно впливає на виконання батьківських обов'язків, призводить до неналежного утримання дитини та догляду за нею;
	спосіб життя, внаслідок якого один із членів сім'ї (особа) частково або повністю не має здатності чи можливості самостійно піклуватися про особисте життя та брати участь у суспільному житті;
	ухиляння батьків від виконання обов'язків з виховання дитини;
	відібрання у батьків дитини без позбавлення батьківських прав;
	стихійне лихо;
	дискримінація осіб та/або груп осіб.
Потенційні отримувачі соціальних послуг належать сім'ї:	членами яких є: – одинока матір (батько); – діти - не громадяни України, розлучені з сім'єю, заявили про намір звернутися до компетентних органів із заявою про визнання біженцем; – інваліди та діти-інваліди; – особи, у тому числі діти, які постраждали від насильства, жорстокого поводження та торгівлі людьми; – батьки, у яких діти відібрані без позбавлення батьківських прав; – батьки, які подали заяву про розлучення або перебувають у процесі розлучення; – батьки - трудові мігранти; – засуджені до покарання у виді обмеження волі або позбавлення волі на певний строк, або особи, що повернулися з місць позбавлення волі або перебувають у місцях попереднього ув'язнення;
	опікунів (піклувальників) дітей, розлучених із сім'єю;
	діти, які перебувають в інтернатних закладах або оформляються до них;
	що виявили намір відмовитися від новонародженої дитини.

*Джерело: ⁴⁵⁰ Постанова, К. М. У., 2013.

⁴⁵⁰Постанова, К. М. У. (2013). Порядок виявлення сімей (осіб), які перебувають у складних життєвих обставинах, надання їм соціальних послуг та здійснення соціального супроводу таких сімей (осіб). [Електронний ресурс]. Режим

доступу:<http://zakon5.rada.gov.ua/laws/show/896-2013-%D0%BF>.

Відповідно до другого підходу клієнтів / потенційних клієнтів фахівця з соціальної роботи в ОТГ можна класифікувати за універсальними та специфічними ознаками. До універсальних ознак ми відносимо вік, стать, статус. Тоді як до специфічних – соціальні проблеми, які змусили особу звернутися за допомогою до соціальних служб, установ чи організацій. Загальна класифікація клієнтів фахівця з соціальної роботи в ОТГ, з якими він може самостійно працювати і надавати допомогу в межах своєї компетенції, представлена в таблиці 3.3.

Таблиця 3.3

Класифікація клієнтів фахівця з соціальної роботи в громаді*

Ознака	Тип клієнта
Вік	Діти Молодь Особи зрілого віку Особи похилого віку
Стать	Жінки Чоловіки
Статус	Особи з інвалідністю Пенсіонери Безробітні Емігранти, біженці, вимушено переміщені особи Учасники бойових дій, учасники антитерористичної операції Ветерани війни «Діти війни» Учасники ліквідації аварії на ЧАЕС тощо Постраждалі від торгівлі людьми Діти-сироти, діти, позбавлені батьківського піклування, діти під опікуномством
Соціальні проблеми:	Тип клієнта
Проблеми зі здоров'ям	особи з обмеженими фізичними можливостями, особи із психічними відхиленнями, ВІЛ-інфіковані, особи із тимчасовою втратою працездатності, особи, які перебувають у декретній відпустці, особи, які перебувають у відпустці для догляду за дитиною
Відхилення у поведінці	особи з алкогольною, наркотичною та іншими видами хімічної залежності, особи із схильністю до правопорушень, особи із суїцидальними намірами
Відсутність батьківської турботи	діти, позбавлені батьківського піклування діти-сироти бездоглядні діти і молодь соціальні сироти

Працевлаштування	безробітні випускники професійно-технічних та вищих навчальних закладів особи, які проходять перекваліфікацію, перекваліфікацію
Соціальні проблеми:	Тип клієнта
Насилля	особи, які постраждали від насильства (жертви), особи, які вчиняли / вчиняють насильство по відношенню до інших осіб
Сімейні стосунки	особи із неблагополучних сімей особи із малозабезпечених сімей особи із неповних сімей багатодітні сім'ї конфліктні сім'ї прийомні сім'ї опікунські сім'ї
Конфлікти	Особи із числа внутрішньо переміщених Учасники АТО Особи, які вийшли із місць позбавлення волі Громада

**Джерело: систематизовано автором дослідження*

Варто зазначити, що кваліфікований фахівець, здійснивши оцінку 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. 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 практики свідчить, що в межах ОТГ можуть бути різні типи клієнтів. Проте майже вся діяльність фахівця з соціальної роботи в ОТГ спрямована на подолання СЖО 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 проблемі зменшення кількості клієнтів соціальних служб, установ та організації.