

DOI: <https://doi.org/10.31392/NZ-npu-148.2020.05>

УДК 371.31:364

Єрошенко К. М.

## МОНІТОРИНГ ДІЯЛЬНОСТІ ПАРАПРОФЕСІОНАЛІВ У СОЦІАЛЬНІЙ РОБОТІ: ІЗ ДОСВІДУ ДІЯЛЬНОСТІ ГРОМАДСЬКИХ РАДНИКІВ

У статті окреслено підходи до моніторингу діяльності парапрофесіоналів у практиці соціальної роботи на прикладі закордонного та українського досвіду. Висвітлені альтернативні варіанти здійснення моніторингу роботи парапрофесійних соціальних працівників: на базі соціальної служби, у межах включення в інтрадисциплінарну команду, а також у форматі індивідуальної діяльності парапрофесіоналів у громаді. Розглянуто практичні питання реалізації моніторингових процедур у парапрофесійній спільноті громадських радників в Україні, які індивідуально працюють у малих громадах та в закритих групах. Складність моніторингу діяльності цієї спільноти полягає в тому, що функції громадських радників як парапрофесіоналів є новими для практики соціальної роботи в українських реаліях, адже кожен у цій спільноті працює у власному форматі. Тому, зокрема, розкрито суть обмежень чинних процедур моніторингу діяльності спільноти громадських радників та здійснено аналіз цих обмежень.

Серед підходів до моніторингу діяльності парапрофесіоналів можна виокремити формалізований та функціональний підходи. Перший використовується у випадках, якщо парапрофесіонали включені в діяльність організації, другий – якщо працюють в громаді самостійно. Досвід спільноти українських громадських радників, моніторинг яких спершу базувався на функціональному підході, продемонстрував ряд обмежень функціонального підходу, а зокрема: низький відсоток участі представників парапрофесійної спільноти у моніторингу, односторонність форми зворотного зв'язку, орієнтованість на контроль без урахування потреб людей, які працюють безоплатно, в мотивації.

Досвід свідчить про потребу в переорієнтації функціонального підходу до моніторингу громадських радників на супервізію та підтримку.

**Ключові слова:** парапрофесіоналізм, громадські радники, моніторинг, соціальна робота, громади, функціональний підхід, інтрадисциплінарна команда, супервізія.

У науковій літературі визначають, що парапрофесіонали в соціальній роботі – люди, які пройшли спеціальне навчання і надають послуги клієнтам соціальної роботи, але не мають вищої освіти” [8, с. 6]. Це досить широке трактування, водночас, у ньому позначений “ключовий критерій відмінності парапрофесіонала від професіонала чи волонтера – рівень освіти чи кваліфікації” [13, с. 57]. Також “парапрофесіонал не має формального статусу” [5, с. 140]. Серед іншого, варто відзначити, що парапрофесійні соціальні працівники проходять навчання, що не є академічним: тематичні короткострокові навчальні курси.

До науковців, які за останні роки досліджували тему соціальної роботи, можна віднести: С. Крослі [2, с. 3-6], парапрофесіонали Н. Малін [5, с. 66-162], М. Траппенбург та Г. ван Бік [11, с. 1-14], Н. Лінск, Л. Омарі, Д. Петрас, Б. Любін [4, с. 990-997]. Ці науковці, зокрема, З. Мабеи звертали увагу на потребу підтримки парапрофесіоналів, їхнього моніторингу

та супервізії. Адже ці адміністративні інструменти дають змогу розвивати та підтримувати належну якість послуг, які надаються парапрофесіоналами або членами команд, що складаються з професіоналів та парапрофесіоналів [7, с. 58; 1, с. 775; 10, с. 62-63], забезпечувати доступність і ефективність базової соціальної підтримки [3, с. 553-554], уникати демотивації, розгубленості парапрофесіоналів через неможливість реагувати на ситуації, які видаються їм заскладними або надто політичними.

У вітчизняній літературі із соціальної роботи дискутуються як “питання поширення парапрофесіоналізму серед тих, хто надає ті чи інші соціальні послуги” [17, с. 85], так “специфіка підготовки парапрофесіоналів” [14, с. 13-15; 16, с. 170-175] або “їхньої підтримки з боку професіоналів” [15, с. 30]. Проте мало уваги звертається на “специфіку моніторингу, відстеження діяльності парапрофесіоналів, що працюють у соціальних закладах або поза ним в умовах українського контексту соціальної роботи, який характеризують як “не до кінця реалізований професійний проект” [9, с. 257].

Ця стаття має на меті окреслити підходи до моніторингу діяльності парапрофесіоналів, а зокрема, на прикладі досвіду спільноти громадських радників, виявити обмеження моніторингу парапрофесійних соціальних працівників в Україні.

Підходи до моніторингу парапрофесіоналів.

Якщо парапрофесіонал працює в організації, то процеси більш-менш зрозумілі (формалізований підхід): поставлено індикатори роботи, яких має досягнути працівник, відповідно до посадових інструкцій. Якщо ж людина не закріплена за жодною з організацій і працює в громаді на безоплатній основі – постає питання моніторингу діяльності такого парапрофесіонала.

Міжнародний досвід пропонує різні рішення функціонального підходу, як-от: “в Непалі діяльність жінок, які пройшли відповідне навчання й ініціювали після нього адвокаційні кампанії в громадах щодо соціальних змін з найбільш актуальних для маленьких громад питань соціальної сфери” [6, с. 2, 7], моніторили через такі показники, як кількість ініційованих адвокаційних кампаній, а також через повідомлення від жінок про зміни в процесі прийняття рішень на побутовому рівні.

Іншим прикладом є досвід моніторингу так званих “радників з благополуччя і права у територіальних громадах, які консультували з питань оподаткування та доступу до медицини, а також скеровували людей, які до них зверталися, до потрібної організації. Їх моніторили через опитування клієнтів, які до них звернулися. Цих клієнтів опитували у закладах охорони здоров'я та в державних закладах, що працюють з податковими боржниками, з відкритими питаннями щодо того, чим параюрист зміг (чи змогла) допомогти” [12, с. 17-21].

З наведених прикладів, можна зробити висновок, що моніторять діяльність парапрофесіоналів у відповідності до функцій, які вони виконують. Водночас, залишається відкритим питання для подальших розвідок - як діяти, в разі, коли функції парапрофесіонала розмиті. Наприклад, якщо йдеться про

становлення нової ролі для парапрофесіоналів або про становлення мережі парапрофесіоналів, якої до цього в суспільстві не існувало.

В Україні з 2016 року за сприяння МБФ “Відродження” спільно з Координаційним центром з надання правової допомоги, Мережею правового розвитку та ВБО “Українська фундація правової допомоги” розпочалося створення “мережі громадських радників” [13, с. 56]. Це мережа парапрофесіоналів, які представляють закриті спільноти або малі громади з кількістю населення до 15 тисяч осіб. Радники проходять спеціалізований навчальний курс, в ході якого оволодівають низкою навичок, що пізніше дозволяють їм працювати в громаді самостійно або підключатися до інтрадисциплінарних команд соціальних працівників чи правників. Навчальну програму для цієї мережі готували професійні медіатори, юристи, соціальні працівники, громадські активісти.

Супервізія громадських радників як інструмент моніторингу парапрофесіоналів

На даний момент відсутні стандарти супервізії для парапрофесійних соціальних працівників. В інтрадисциплінарній команді соціальні працівники виконують функцію супервізії парапрофесіоналів, які з ними працюють, окрім того, вони мають надавати інструкції перед початком роботи. Формат таких інструкцій не можна вважати суворо визначеним: це може бути, наприклад, щотижневий або щоденний опис обсягу та напрямів роботи. Окрім того, соціальні працівники проводять орієнтацію для нових парапрофесіоналів та створюють для них помісячний план роботи, делегуючи їм частину власних повноважень.

На цьому етапі функціонування спільноти громадських радників, супервізія відбувається шляхом заповнення радниками форм зворотного зв'язку, які дозволяють виявити як проблеми на рівні комунікації в громаді чи спільноті, так і історії, які самі громадські радники вважають історіями успіху. Форми зворотного зв'язку збираються щоквартально та аналізуються дослідницею, фахівцем із соціальної роботи.

За три роки діяльності спільноти, форми зворотного зв'язку для громадських радників зазнали суттєвих змін. Перші приклади таких форми передбачали звітування по функціях громадських радників:

- брокерство послуг в громаді (аналіз за кількістю звернень та перенаправлень до організацій, які надають правову чи соціальну допомогу);
- інформування про актуальні проблеми в громаді або можливості їх вирішення (аналіз за показниками кількості випадків організації або участь у заходах в громаді, комунікація зі ЗМІ);
- рівень впливу у громаді (за показниками кількості ініційованих або прийнятих проектів, положень, рішень, які регулюють життя громади, а також, адвокаційних кампаній).

Серед недоліків такого формату моніторингу можна виділити декілька, а зокрема: відсутність зворотного зв'язку з громадськими радниками, які вже заповнили форму, орієнтація на кількісні показники, відсутність уніфікованих

форм фіксації та перенаправлення.

Ці недоліки, у свою чергу, породжували ряд обмежень, а зокрема, відсоток громадських радників, які заповнювали ці форми, коливався від 30 до 40 відсотків. Фактично, форма зворотного зв'язку була односторонньою – це не мотивувало громадських радників її заповнювати і процес відбувався у форматі контролю. Водночас, для громадських радників, які виконують свою функції на безоплатній основі, важливо було отримати підтримку. Тобто їм потрібен був, фактично, і моніторинг, і супервізія. Громадські радники самостійно ініціювали створення “моніторингової групи”, яка переглянула чинний формат моніторингових форм, і, разом з дослідницею, зробили редизайн форм, який передбачав:

- орієнтацію на збір якісних даних. Зокрема, радники зазначили, що пропонується підхід – збір даних відповідно до виконуваних радниками функцій, не дає можливості повною мірою поділитися результатами своєї діяльності. Адже специфіка саме цієї спільноти парапрофесіоналів у тому, що кожен і кожна з них можуть виконувати лише одну з можливих функцій;

- питання про потребу громадських радників у підтримці в спільноті та в громаді, а також питання про проблеми, що виникають в роботі з метою визначення форматів підтримки спільнотою самостійно;

- спільнотою були прийняті рішення про розроблення уніфікованих форм фіксації та перенаправлення звернень (“щоденник громадських радників”).

З результатів аналізу форм, організаційним комітетом було запропоновано формат підтримки ініціатив радників у громадах, що дозволяє з одного боку, реалізувати власну ідею, з іншого – набути додаткового авторитету в громаді та комунікацій, що є мотивуючим фактором для громадських радників. Після оновлення змісту форм, рівень їх заповнення суттєво збільшився – від 30-40% до 65-70%. Можна зробити висновок, що для ефективної роботи радників у громадах як парапрофесіоналів, які працюють на безоплатній основі, важливою складовою моніторингу є мотивація та підтримка з боку спільноти та організаторів навчання, що трансформує моніторингові формати і виявляє потребу саме в супервізії “рівний рівному” та “професіонал-парапрофесіонал”.

Серед підходів до моніторингу діяльності парапрофесіоналів можна виокремити формалізований та функціональний підходи. Перший використовується у випадках, якщо парапрофесіонали включені в діяльність організації, другий – якщо працюють в громаді самостійно. Досвід спільноти українських громадських радників, моніторинг яких спершу базувався на функціональному підході, продемонстрував ряд обмежень функціонального підходу, а зокрема: низький відсоток участі представників парапрофесійної спільноти у моніторингу, односторонність форми зворотного зв'язку, орієнтованість на контроль без урахування потреб людей, які працюють безоплатно, в мотивації.

Досвід свідчить про потребу в переорієнтації функціонального підходу до моніторингу громадських радників на супервізію та підтримку.

**Використана література :**

1. Bradley G., Engelbrecht L., Höjer S. Supervision: A force for change? Three stories told. *International Social Work*. 2010. № 53 (6). P. 773-790. URL: <https://doi.org/10.1177/0020872809358401>
2. Crossley S. Guest editorial: Professionalism, de-professionalisation and austerity. *Social work & Social science review*. 2016. No19 (1). P. 3-6.
3. Drorit Gassner, Anat Gofen Street-Level Management: A Clientele-Agent Perspective on Implementation. *Journal of Public Administration Research and Theory*. 2018. Volume 28 (4). P. 551-568. URL: <https://doi.org/10.1093/jopart/muy051>
4. Linsk N. L., Mabeyo Z., Omari L., Petras D., Lubin B., Abate A., Steinitz L., Kijage T., Mason S. Para-social work to address most vulnerable children in sub-Saharan Africa: A case example in Tanzania. *Children and Youth Services Review*. 2010. Vol. 32. P. 990-997.
5. Malin N. Developing an analytical framework for understanding the emergence of de-professionalisation in health, social care and education sectors. *Social Work and Social Sciences Review*. 2017. Vol. 19(1). P. 66-162.
6. Malla Dhakal R., Sheikh M. M. Breaking barriers, building bridges: a case study of USAID / Nepal's SO3 Women's Empowerment Program. Asia Foundation. 1997. 46 p.
7. Minore B., Boone M. Realizing potential: improving interdisciplinary professional/paraprofessional health care teams in Canada's northern aboriginal communities through education. *Journal of Interprofessional Care*. 2002. No 16(2). P. 139-147.
8. ParaProfessionals In The Social Service Workforce: Guiding Principles, Functions And Competencies. *Interest Group On Para Professionals In The Social Service Workforce*. 2017. 52 p.
9. Semigina T. Social work education in post-socialist and post-modern era: case of Ukraine / Tetyana Semigina, Oksana Boyko. *Global social work education-crossing borders blurring boundaries* [Eds. C. Noble, H. Strauss and B. Littlechild]. Sydney : Sydney University Press. 2014. P. 257-269.
10. Sweifach J. S. A look behind the curtain at social work supervision in interprofessional practice settings: critical themes and pressing practical challenges. *European Journal of Social Work*. 2019. № 22:1. P. 59-68. URL: DOI: 10.1080/13691457.2017.1357020
11. Trappenburg M., Beek van G. "My profession is gone": how social workers experience deprofessionalization in the Netherlands. *European Journal of Social Work*. 2017. P. 1-14. URL: <http://www.tandfonline.com/doi/full/10.1080/13691457.2017.1399255>
12. Wiggan J., Talbot C. The benefits of welfare rights advice: a review of the literature. National Association of Welfare Rights Advisors. 2006. URL: <http://nawra.org.uk/Documents/Benefitsofwelrightrightsadviceelitreview.pdf>
13. Єрошенко К. Можливості діяльності парапрофесійних соціальних працівників в інтрадисциплінарних командах в Україні. *Вісник Академії праці, соціальних відносин і туризму*. 2018. № 2. С. 55-63. URL: [https://www.socosvita.kiev.ua/sites/default/files/Visnyk\\_2\\_2018-55-63.pdf](https://www.socosvita.kiev.ua/sites/default/files/Visnyk_2_2018-55-63.pdf)
14. Єрошенко К. М. Формування компетентностей парапрофесіоналів соціальної роботи (на прикладі навчання громадських радників). *Збірник наукових праць Хмельницького інституту соціальних технологій Університету "Україна"*. 2017. No 14. С. 12-16.
15. Карагодіна О. Г., Байдарова О. О. Запровадження супервізії у соціальній роботі: бар'єри та ресурси. *Проблеми соціальної роботи: філософія, психологія, соціологія*. 2014. № 1. С. 29-35.
16. Ольхович О. В. Підготовка соціальних працівників до роботи з біженцями у вищих навчальних закладах США і Канади : дис. ... канд. пед. наук : 13.00.04. Тернопіль : ТНПУ ім. Володимира Гнатюка, 2008. 223 с.
17. Семігіна Т. В. Сучасна соціальна робота: чи виправдане стирання меж? *Перспективи розвитку соціальної педагогіки в Україні : матеріали круглого столу (24 травня 2018 року, Київ) / за ред. О. В. Чуйко*. Київ : КНУ імені Тараса Шевченка. 2018. С. 84-89.

**References :**

- [1] Bradley G., Engelbrecht L., Höjer S. (2010) Supervision: A force for change? Three stories told. *International Social Work*. № 53 (6). P. 773-790. URL: <https://doi.org/10.1177/0020872809358401>
- [2] Crossley S. (2016) Guest editorial: Professionalism, de-professionalisation and austerity. *Social work & Social science review*. No19 (1). P. 3-6.

- [3] Drorit Gassner, Anat Gofen. (2018) Street-Level Management: A Clientele-Agent Perspective on Implementation. *Journal of Public Administration Research and Theory*. Volume 28 (4). P. 551-568. URL: <https://doi.org/10.1093/jopart/muy051>
- [4] Linsk N .L., Mabeyo Z., Omari L., Petras D., Lubin B., Abate A., Steinitz L., Kijage T., Mason S. (2010) Para- social work to address most vulnerable children in sub-Sahara Africa: A case example in Tanzania. *Children and Youth Services Review*. Vol. 32. P. 990-997.
- [5] Malin N. Developing an analytical framework for understanding the emergence of de-professionalisation in health, social care and education sectors. *Social Work and Social Sciences Review*. 2017. Vol. 19 (1). P. 66-162
- [6] Malla Dhakal R, Sheikh M. M. Breaking barriers, building bridges: a case study of USAID / Nepal's SO3 Women's Empowerment Program. Asia Foundation. 1997. 46 p.
- [7] Minore B., Boone M. (2002) Realizing potential: improving interdisciplinary professional /paraprofessional health care teams in Canada's northern aboriginal communities through education. *Journal of Interprofessional Care*. No 16 (2). P. 139-147.
- [8] ParaProfessionals In The Social Service Workforce: Guiding Principles, Functions And Competencies. *Interest Group On Para Professionals In The Social Service Workforce*. 2017. 52 p.
- [9] Semigina T. (2014) Social work education in post-socialist and post-modern era: case of Ukraine / Tetyana Semigina, Oksana Boyko. *Global social work education-crossing borders blurring boundaries* [Eds. C. Noble, H. Strauss and B. Littlechild]. Sydney : Sydney University Press. P. 257-269.
- [10] Sweifach J. S. (2019) A look behind the curtain at social work supervision in interprofessional practice settings: critical themes and pressing practical challenges. *European Journal of Social Work*. № 22:1. P. 59-68. URL: DOI: 10.1080/13691457.2017.1357020
- [11] Trappenburg M., Beek van G. (2017) "My profession is gone": how social workers experience deprofessionalization in the Netherlands. *European Journal of Social Work*. P. 1-14. URL: <http://www.tandfonline.com/doi/full/10.1080/13691457.2017.1399255>
- [12] Wiggan J., Talbot C. (2006) The benefits of welfare rights advice: a review of the literature. National Association of Welfare Rights Advisors. URL: <http://nawra.org.uk/Documents/Benefitsofwelrightrightsadviceelitreview.pdf>
- [13] Ieroshenko K. (2018) Mozhlyvosti diialnosti paraprosesiinykh sotsialnykh pratsivnykiv v intradystryplinarynykh komandakh v Ukraini. *Visnyk Akademii pratsi, sotsialnykh vidnosyn i turyzmu*. № 2. S. 55-63. URL: [https://www.socosvita.kiev.ua/sites/default/files/Visnyk\\_2\\_2018-55-63.pdf](https://www.socosvita.kiev.ua/sites/default/files/Visnyk_2_2018-55-63.pdf)
- [14] Ieroshenko K. M. (2017) Formuvannia kompetentnosti paraprosesionaliv sotsialnoi roboty (na prykladi navchannia hromadskykh radnykiv). *Zbirnyk naukovykh prats Khmelnytskoho instytutu sotsialnykh tekhnologii Universytetu "Ukraina"*. No 14. S. 12-16.
- [15] Karahodina O. H., Baidarova O. O. (2014) Zaprovdzhennia supervizii u sotsialnii roboti: bariery ta resursy. *Problemy sotsialnoi roboty: filosofii, psykhologii, sotsiologii*. № 1. S. 29-35.
- [16] Olkhovych O. V. (2008) Pidhotovka sotsialnykh pratsivnykiv do roboty z bizhentsiamy u vyshchykh navchalnykh zakladakh SSHA i Kanady : dys. ... kand. ped. nauk : 13.00.04. Ternopil : TNPU im. Volodymyra Hnatiuka. 223 s.
- [17] Semyhina T. V. (2018) Suchasna sotsialna robota: chy vypravdane styranntia mezh? *Perspektyvy rozvytku sotsialnoi pedahohiky v Ukraini : materialy kruhloho stolu (24 travnia 2018 roku, Kyiv) / za red. O. V. Chuiko*. Kyiv : KNU imeni Tarasa Shevchenka. C. 84-89.

**ЕРОШЕНКО Е. М. Мониторинг деятельности парапрофессионалов в социальной работе: опыт сети общественных советников.**

В данной статье обозначены подходы к мониторингу деятельности парапрофессионалов в практике социальной работы на примере международного и украинского опыта. Статья освещает альтернативные варианты мониторинга работы парапрофессиональных социальных работников: на базе социальной службы, в рамках работы в интрадисциплинарной команде, в формате индивидуальной деятельности парапрофессионалов в общинах. Рассмотрены практические вопросы реализации мониторинговых процедур в парапрофессиональном сообществе украинских общественных советников, которые индивидуально работают в небольших общинах и в закрытых группах. Сложность мониторинга деятельности этого сообщества заключается в том, что функции общественных советников являются новыми для практики социальной работы в украинских

реалиях, поскольку каждый в этом сообществе работает в своем формате. В контексте этой сложности мониторинга, проведен анализ ограничений существующих процедур мониторинга деятельности сообщества общественных советников.

Среди подходов к мониторингу деятельности парапрофессионалов можно выделить формализованный и функциональный подход. Первый используется в случаях, когда парапрофессионалы включены в деятельность организации, второй – если работают в обществе самостоятельно. Опыт сообщества украинских общественных советников, мониторинг которых сначала базировался на функциональном подходе, продемонстрировал ряд ограничений функционального подхода, в частности: низкий процент участия представителей парапрофессионального сообщества в мониторинге, односторонность формы обратной связи, ориентированность на контроль без учета потребностей людей, которые работают бесплатно, в мотивации.

Опыт свидетельствует о необходимости переориентации функционального подхода к мониторингу общественных советников на супервизию и поддержку.

**Ключевые слова:** парапрофессионализм, общественные советники, мониторинг, социальная работа, общины, функциональный подход, интрадисциплинарная команда, супервизия.

**YEROSHENKO K. Monitoring social work paraprofessional's activities: experience of community adviser's network.**

*This article outlines approaches to paraprofessional's activities monitoring in the field of social work on the example of international and Ukrainian experience. The article highlights alternative options for paraprofessional social worker's monitoring: monitoring activities on the basis of social services, on the basis of an intradisciplinary team, monitoring of paraprofessional's individual activities in communities. Practical issues of implementing monitoring procedures in the paraprofessional network of Ukrainian community advisers who individually work in small communities and in closed groups are considered in this paper. The complexity of monitoring the activities of this network is in the fact that the functions of community advisers are new to the practice of Ukrainian social work, since everyone in this network works in its own format. In the context of this monitoring complexity, the analysis was made on the limitations of existing monitoring procedures of the network of community advisers.*

*Among the approaches to monitoring the activities of paraprofessionals can be distinguished formalized and functional approaches. The first is used in cases where paraprofessionals are involved in the activities of the organization, the second – if they work in the community independently. The experience of the community of Ukrainian public advisers, whose monitoring was initially based on a functional approach, demonstrated a number of limitations of the functional approach, including: low percentage of paraprofessional community participation in monitoring, one-sided feedback, focus on control without taking into account the needs of people, in motivation.*

*Experience shows the need to reorient the functional approach to monitoring public councilors to supervision and support.*

**Keywords:** paraprofessionalism, community advisers, monitoring, social work, functional approach, intradisciplinary team, supervision.