

## ТИПОЛОГІЯ ПОТРЕБ КЛІЄНТІВ У СОЦІАЛЬНІЙ РОБОТІ

Сопко Руслана Іванівна

м.Ужгород

*Актуальність статті обумовлена покликанням соціальної роботи у забезпеченні відповідності потреб особистості і ресурсів соціальних систем, які поліпшують взаємодію людини з її фізичним та соціальним оточенням. Основна увага приділена аналізу поняття «потреби», яке охоплює у своєму змісті як індивідуальний, так і загальносоціальний рівні. Охарактеризовано умови реалізації, типи і види потреб клієнтів соціальної роботи.*

*Ключові слова:* потреби, соціальна робота, клієнти, типологія потреб.

Дотримуючись певної системи цінностей, соціальна робота часто займає активну позицію у визначенні потреб клієнтів і виступає на захист змін у соціальних службах чи соціальній політиці, покликаних сприяти більш ефективному реагуванню на потреби соціально вразливих груп суспільства, захист їх прав. Займаючись при цьому вивченням потреб, їх змінами спричиненими історичними факторами, еволюційними, змінами у поглядах на свої проблеми самих людей; соціальна робота розробляє теоретичну базу для проведення оцінювання потреб клієнтів та розробці нових технологій та підборі методів роботи для вирішення проблем клієнтів, потреб людей для ефективного адаптації та функціонування в умовах сучасного суспільства.

Проблема потреб людини вивчалася науковцями різних галузей, адже поняття потреби охоплює всі сфери життя людини - політичну, економічну, правову, духовну, професійну. У соціальній роботі активно використовується обґрунтована американським психологом А. Маслоу ієрархічна теорія потреб людини, яка чітко розкрита у навчальному посібнику для студентів вищих навчальних закладів «Вступ до соціальної роботи» Т. Семігіною. Відповідно до цієї теорії ієрархію потреб утворюють первинні, вроджені (фізіологічні, екзистенційні) і вторинні, набуті (соціальні, престижні, духовні) потреби [1].

М. Лукашевич у своїй роботі «Соціологія економіки» зважає на необхідність вивчати потреби вищих рівнів. Розглянувши потреби у владі й успіху, що знаходяться десь між потребами в самовираженні та повазі за А. Маслоу [2]. На підставі цього автором робиться висновок, що мотивація є основою для досягнення своєї мети, задоволенням потреб.

В. Скурятівський і О. Палій зобразили основні потреби людини у вигляді секторів, де першою із них є потреба у спілкуванні. А формою найбільш повного розкриття цієї потреби є любов. У ній людина виявляє могутній справжній потенціал, гранично виявляючи власну сутність [3].

Однак, незважаючи на актуальність проблеми наявності різних видів потреб у клієнтів соціальної роботи, на сьогодні відсутня чітка характеристика потреб, їх типів і видів, які використовуються у соціальній роботі. Тому метою статті є узагальнений аналіз типології потреб клієнтів соціальної роботи.

Суттєво змінюються структура і пріоритетність потреб особистості протягом часу, рівня, умов і якості життя. Традиційно потреби індивідів поділяють на вітальні (необхідні для фізичного відтворення життя), соціальні (потреби в спілкуванні, соціальній оцінці), духовні (потреби в смислі життя, ідеалах, цінностях). За іншими критеріями виокремлюють матеріальні і духовні, індивідуальні і групові, раціональні і нераціональні, поточні й очікувані, традиційні і нові, постійні і тимчасові, елементарні і складні потреби.

У соціальній роботі активно використовується обґрунтована американським психологом А. Маслоу ієрархічна теорія потреб людини. Відповідно до цієї теорії ієрархію (порядок підпорядкованості) потреб з огляду на їх походження утворюють первинні, вроджені (фізіологічні, екзистенційні), і вторинні, набуті (соціальні, престижні, духовні), потреби [4].

До первинних потреб А. Маслоу відніс фізіологічні потреби, а також потреби у безпеці й захисті. Фізіологічними є потреби

у самовідтворенні, їжі, питті, повітрі, фізичних рухах, житлі, відпочинку, сні, охороні від несприятливого впливу клімату тощо. Вони безпосередньо стосуються біологічного виживання людини і повинні бути задоволені на певному мінімальному рівні, перш ніж стануть актуальними потреби вищого рівня. Тому їх ще називають вітальними потребами (відповідальними за збереження життя людини).

Потреби у безпеці й захисті стосуються не просто збереження життя, а й його якості (безпеки існування), тому їх ще називають екзистенційними. Безпека є найважливішою потребою людини, яка актуалізується після задоволення потреби в їжі, воді, одязі, житлі. Безпека не є чимось предметним, матеріальним, а виявляється як абстрактна форма життєздатності і життєвої стійкості об'єктів конкретного світу. Своєю суттю і змістом потреби у безпеці спрямовані на захист життєвих інтересів людини, суспільства, держави, втілюють зацікавленість у довготривалому виживанні. Наприклад, фізична безпека виражає потребу людини в міцному здоров'ї, захищеності від насильства над її особистістю і життям.

Вторинними потребами А. Маслоу вважав потреби в належності й любові, потреби в самоповазі і потреби в самоактуалізації. Потреби в належності й любові (соціальні потреби) виокремлюють людину як соціальну, колективну істоту, що прагне бути рівною серед інших, а отже — мати почуття належності до спільноти через товаришування, любов, прихильність, спілкування, турботу про інших і відповідну допомогу близьких, участь в громадських організаціях тощо. Цей рівень потреб починає діяти після задоволення вітальних потреб і потреб у безпеці, коли домінуючою метою для людини стає належність до групи, визнання, любов і турбота з боку оточення (сім'ї, групи, громади, суспільства). Незадоволення потреби належності й любові часто спричинює дезадаптацію і соціальні девіації особистості.

Потреби у повазі характеризують прагнення людини вирізнити себе серед інших, вони спрямовані на пошук особливості уваги і певних переваг за допомогою статусу, кар'єри, престижу, визнання. Охоплюють вони потреби у самоповазі й повазі з боку інших. Передумовою самоповаги є компетентність, впевненість, досягнення, незалежність і воля, усвідомлення власних чеснот, можливостей, конкурентних переваг. Повага з боку інших свідчить про визнання, добру репутацію, високий статус особистості, прийняття її у відповідному середовищі. Вона вселяє людині усвідомлення, що результати її праці і її саму належно оцінюють інші. Без задоволення потреби у самоповазі неможливі почуття впевненості в собі, гідності і усвідомлення своєї корисності та необхідності. Фрустрація (незадоволеність, руйнування) цих потреб породжує почуття неповноцінності, безглуздості життя, слабкості, залежності, безпорадності особистості, наслідком чого стає пасивність у житті. Вражена такими переживаннями людина здебільшого не може знайти в собі сил для протистояння труднощам і негараздам, проявляє надмірну пасивність навіть тоді, коли для досягнення результату потрібно мінімум зусиль. Потреби людини в самоактуалізації (духовні потреби) налаштовують її на творчість, саморозвиток, самореалізацію. Людина, яка досягає цього (вищого) рівня, досягає цілковитої реалізації своїх талантів, здібностей і потенціалу.

Вибудовану і обґрунтовану А. Маслоу ієрархію потреб слід розглядати лише як загальну закономірність, оскільки в кожному конкретному випадку потреби розміщені у різній послідовності і в різних поєднаннях. Жодна із них не має базового пріоритету й актуалізується відповідно до етапу розвитку особистості, групи, громади, суспільства. Це свідчить, що ієрархія потреб є динамічною у часі, тобто актуалізація чи деактуалізація певних потреб максимально орієнтовані на ситуаційні умови життєдіяльності індивіда, рівень соціально-економічного, духовного розвитку суспільства та інші чинники.

Відмінності між людьми (за статтю, віком, станом здоров'я, фізичними даними, природною обдарованістю й успадкованими

здібностями, місцем проживання, сімейним і матеріальним становищем, рівнем освіти, ступенем соціалізації тощо) зумовлюють різні можливості у задоволенні потреб. Наприклад, людям похилого віку властиві специфічні потреби, які залежать не тільки від неминучих для них фізіологічних і соціальних змін, а й від матеріального і сімейного стану. Такими є потреби в зайнятості і дозвіллі, якості харчування, житла, спілкування, у знаннях і творчості тощо. Тобто це не лише потреби у самозбереженні, а й у самоствердженні, повазі з боку людей, з якими вони взаємодіють, у самовираженні.

Особливу групу клієнтів утворюють діти, яким властива підвищена потреба в допомозі через слабкість, несамостійність і залежність від дорослих. Особливі потреби в допомозі з боку сторонніх мають і люди, які потерпають від природних, соціальних і техногенних катастроф. Спеціальної допомоги потребують особи, фізичні, психічні, інтелектуальні можливості яких утруднюють їхню нормальну життєдіяльність.

Крім А.Маслоу поняття потреби та їх видів розглядали діячі різних галузей – психології, економіки, філософії, політології.

Філософ Х.Хекхаузен вважає, що одна з найбільш продуманих класифікацій належить Г.Мюррею. Останній виділяє чотирнадцять цінностей (змістовних сфер відносин «індивід-середовище»): 1) тіло, здоров'я; 2) власність, корисні предмети, гроші; 3) знання, факти, теорії; 4) прекрасні, почуттєві та хвилюючі образи; 5) світогляд; 6) афіліація, міжособистісні відносини; 7) сексуальність, у тому числі продовження роду; 8) об'єкти, що вимагають допомоги, виховання дитини; 9) авторитет, влада над іншими; 10) престиж, репутація; 11) лідерство, керівництво; 12) джерела підтримки та допомоги; 13) становище, рольові обов'язки та функції у групі; 14) група, соціальна система як цілісність [3, с. 105].

Науковець у галузі психології – К.Альдерфер вважає, що рух іде в обидва боки – нагору, якщо задоволена потреба нижнього рівня, і вниз, якщо не задоволена потреба вищого рівня. Ця ієрархія відбиває від конкретних потреб до більш абстрактних і сходження від абстрактних до більш конкретних. Рух нагору є результатом процесу задоволення потреб, рух вниз – процесу фрустрації, тобто поразки у прагненні задовольнити потребу.

Економіст Д.Мак-Клелланд уважав за необхідне вивчати потреби вищих рівнів. Так, він розглянув потреби у владі й успіху, що знаходяться десь між потребами в самовираженні та повазі за Маслоу.

Мак-Клелланд приділяв велику увагу мотивації досягнення. Ю.Козелецький визначає її так: «Ця мотивація являє собою систему прагнень людини до оволодіння все більш високими рівнями виробництва або інтелекту, спрагу досконалості, в якій матеріальні блага як такі не відіграють принципової ролі» [2, с.157].

Люди з високою потребою досягнення прагнуть самі ставити перед собою цілі, вибираючи такі задачі, які вони здатні вирішити. Їм подобається приймати рішення та відповідати за їх наслідки.

Із групи особистісних теорій мотивації можна умовно виділити підгрупу ціннісних теорій, які вивчають високі потреби людини. До вивчення таких потреб нас уже підвели розглянуті раніше прагнення до самоактуалізації за А.Маслоу, пошук «спорідненості» у Г.Сковороди, прагнення до росту за К.Адельфером та інші [1, с.146].

А.Вербін стверджує, що види любові можна розташовувати в певній ієрархії, хоча вона і не є твердою. Ця ієрархія принципово відрізняється для колективістського суспільства (крайні прояви в новій історії – соціалізм сталінського типу й нацизм) та індивідуалістського суспільства (у новій історії – демократичне суспільство з ринковою економікою).

На вищу сходину індивідуалістське суспільство ставить любов до себе й еротичну любов. «Якщо хтось любить ближнього, але не любить самого себе, це доводить, що любов до ближнього не є справжньою. Любов заснована на утвердженні та повазі, і якщо людина не випробує цих почуттів у стосунку до себе, – адже Я врешті-решт теж людська істота і теж ближній, – то їй і зовсім не існує», – пише Е.Фромм.

Друга сходинка любові – це любов до ближнього: до дітей, батьків, братів і сестер і т. д. На думку багатьох філософів, така любов є кращою, перевіреною школою любові, «свого роду шко-

лою людяності» (Ф. Бекон). Третя сходинка – любов до кожної людини, четверта – любов до батьківщини.

При русі від першої сходинки любові до наступних сходин зменшуються інтенсивність, емоційна складова, безпосередність і конкретність. Зменшується також кількість людей, які піддаються цьому почуттю. З іншого боку, росте соціальна складова любові. Отже, позиції щодо потреб людей є значна кількість, кожна містить долю істини, є цілою науковою нивою, яку треба вивчати.

Відповідно до таксономії (ієрархічної класифікації) виокремлюють такі групи потреб:

1. Нормативна потреба — потреба, визначена на основі суджень професіоналів, котрі вираховують і встановлюють певні норми, стандарти, рівні. Прикладом визначення такої потреби є встановлення прожиткового мінімуму або кількості клієнтів, яких має обслуговувати один соціальний працівник. До цієї групи потреб належать і визначені в законі нормативи, зокрема ті, що закріплюють право на отримання соціальних послуг певною категорією клієнтів — безробітних, самотніх людей похилого віку, ветеранів війни і праці тощо. При цьому потребами людей з функціональними обмеженнями здебільшого вважають фізіологічні потреби і потреби в безпеці, переважно в лікуванні, пенсійному забезпеченні, залишаючи поза увагою їхні потреби у взаєминах, повазі та самореалізації, які можна задовольнити за допомогою освіти, зайнятості, створення умов для незалежного існування [5].

2. Потреба, що відчувається, — потреба, яка безпосередньо визнається людьми; визначається переважно за допомогою соціологічних опитувань. Прикладом можуть бути нагальні, незадоволені потреби родин, в яких виховуються діти з розумовою відсталістю, в психологічному та юридичному консультуванні; соціальному супроводі родин, які виховують інваліда, — у набутті дитиною навичок самообслуговування, фізичній реабілітації, професійній освіті та ін. Поширеною практикою для виявлення того, як люди сприймають свої потреби, є вивчення суспільної думки. Проте слід зважено обирати осіб для опитування. Адже існує суттєва відмінність між тим, як сприймають свої потреби люди похилого віку та інші особи (люди молодшого віку схильні визначати потреби престарілих у більш спрощений і менш прагматичний спосіб).

3. Висловлена (виражена, відображена) потреба — потреба, яку можна визначити з огляду на кількість людей, для яких вона актуальна; визначають її методом статистичного обліку. Наприклад, скільки людей зареєстровано в службі зайнятості як безробітні; скільки інвалідів перебуває в черзі на отримання пільгового автомобіля або протезо-ортопедичних виробів; скільки людей, які живуть з ВІЛ/СНІД і перебувають на обліку в СНІД-центрах, потребують антиретровірусної терапії (лікування, що гальмує розвиток інфекції) тощо [4].

4. Відносна (порівняльна) потреба — потреба як визначають на основі порівняння потреб тих людей для кого вона неактуальна. При цьому зважають на географічні, демографічні, соціальні та інші відмінності груп людей. Так, жінка в період вагітності та післяпологовий період має потребу в соціальному захисті, тоді як у чоловіків такої потреби не існує. Інший приклад: потреби людей похилого віку у гірських карпатських селах в більшості випадків відрізняються від потреб мешканців обласного центру такого ж віку.

Цю таксономію використовують для обґрунтованого визначення груп потенційних клієнтів, моніторингу соціальних проблем і потреб. Крім з'ясування проблем і потреб у соціальних послугах, необхідне також вироблення критеріїв, за якими визначають належність до певної групи клієнтів. На основі досліджених соціальних проблем і потреб має розвиватися система надання послуг, а за необхідності — навіть створюватися нові агенції. У зв'язку з цим інколи доводиться вносити відповідні зміни у законодавство, яке визначає функції та повноваження соціальних працівників, регулює їх діяльність з різними групами клієнтів. Незалежно від обставин вона повинна сприяти поліпшенню якості життя клієнтів соціальної роботи.

Якість життя — комплексна інтегральна характеристика становища людини в різних соціальних системах і структурах, яка відображає ступінь її соціальної свободи, можливості всебічно-

го розвитку, реалізації здібностей і життєвих планів; сукупність і якість матеріальних, соціальних, культурних і духовних цінностей, якими послуговується людина, задовольняючи свої потреби і реалізуючи інтереси.

Поліпшення соціального функціонування особистості, яке є метою соціальної роботи, передбачає орієнтацію на базові її потреби. Задоволення цих потреб вселяє людині відчуття себе повноправним і активним членом суспільства, задоволення якості свого життя.

Одним із важливих завдань соціальної роботи є активізувати людей до ефективного функціонування у суспільстві, вдалій самореалізації, тому не менш важливим питанням є усвідомлення власних потреб, адже потреби спонукають до діяльності,

генерують соціальну активність населення. Для реалізації потреб необхідні не лише мотиви, а й умови, які залежать від рівня розвитку цивілізації. Ці відносини визначають особливості життя як великих сукупностей людей, так і громад, спільнот і індивідів. Вони охоплюють політичну, економічну, правову, духовну, професійну та інші сфери. А суперечності між потребами, які змінюються у процесі життєдіяльності особи, і реальними можливостями їх задоволення є не лише рушійною силою людської активності або причиною індивідуальних проблем, а й підґрунтям, на якому проростають соціальні проблеми, основою соціальної нестабільності. Тому важливо оцінювати не лише потреби клієнтів, а і середовище, суспільство, у якому проживає людина, щоб збагнути в якій мірі і яким чином можуть бути задоволені потреби людини.

#### Література та джерела

1. Семігіна Т.В. Вступ до соціальної роботи: Навчальний посібник для студентів вищих навчальних закладів / За ред. Т.В.Семігіної, І.І.Миговича. – К.: Академвидав, 2005. – 146 с.
2. Лукашевич М.П. Соціологія економіки: Підручник / М.П.Лукашевич. – К.: Каравела, 2005. – 157 с.
3. Скуратівський В.А. Основи соціальної політики: Навч. посіб. / В.А.Скуратівський, О.М.Палій —К.: МАУП, 2002. – 105 с.
4. Маслоу А.Г. Мотивация и личность / Абрахам Гарольд Маслоу.— СПб.: Евразия, 1999. – 478 с.
5. Оцінювання потреб клієнтів соціальних служб. Методичні рекомендації для закладів та установ, що працюють із вразливими групами населення/ Український фонд соц. інвестицій. – К.: ТОВ «ЛДП», 2007. – С.11

*Актуальность статьи обусловлена призванием социальной работы в обеспечении соответствия потребностей личности и ресурсов социальных систем, которые улучшают взаимодействие человека с его физическим и социальным окружением. Основное внимание уделено анализу понятия «потребности», которое охватывает в своем содержании как индивидуальный, так и общесоциальный уровни. Охарактеризованы условия реализации, типы и виды потребностей клиентов социальной работы.*

*Ключевые слова: потребности, социальная работа, клиенты, типология потребностей.*

*Actuality of the given paper is driven by a mission of a social work in providing the correspondence between needs of a personality and social system resources, which improve interaction between a man and his physical and social environment. The main attention has been given to the analysis of “a need” concept, which contains individual and general social levels in its contents. Realization conditions have been characterized, as well as types and kinds of needs of social work clients.*

*Key words: needs, social work, clients, typology of needs.*