

УДК 364.4(410.5)

ДО ПРОБЛЕМИ ПІДНЯТТЯ СТАНДАРТІВ ПРАКТИЧНОЇ СОЦІАЛЬНОЇ РОБОТИ В ШОТЛАНДІЇ

Бартош Олена Павлівна
м.Ужгород

У статті розглянуто нові підходи до проблеми підняття стандартів практичної соціальної роботи на прикладі функціонування Шотландської ради з питань надання соціальних послуг. Вона відповідає за підняття стандартів роботи для працівників шотландських соціальних служб. Її завдання полягає в забезпеченні служб компетентним персоналом; персоналом, якому можна довіряти, який здатний якісно надавати соціальні послуги, який матиме повну довіру громадськості, клієнтів. Рада розробляє, готує і публікує кодекси практики, які визначають стандарти поведінки і практики, які очікуються від: працівників соціальних служб, роботодавців працівників соціальних служб. Обидва кодекси є ключовими в системі регулювання забезпечення соціальних послуг у Великій Британії.

Ключові слова: соціальні послуги, стандарти, соціальний працівник, роботодавець.

Соціальна робота досить сильно розвинена в багатьох західних країнах: США, Великій Британії, Бельгії та ін. Велика Британія, як і кожна інша країна, має власні специфічні особливості в наданні соціальних послуг різним категоріям населення. Крім того, ці особливості існують навіть в різних регіонах однієї і тієї ж країни, що є особливо характерним для Великої Британії, де професійна соціальна робота була розпочата ще в XIX столітті та на сьогодні характеризується високим рівнем розвитку [1].

Дослідженню теоретико-методологічних основ соціальної роботи й окремих аспектів підготовки соціальних працівників в Україні та за кордоном присвячені роботи вітчизняних науковців В.Васильєва, І.Звереві, А.Капської, І.Козубовської, Г.Лактіонові, І.Миговича, Л.Мищик, О.Ольхович, В.Поліщук, О.Пришляк, В.Полтавця, Г.Попович, В.Сидорова, Н.Собчак, С.Шпеник та ін.

Метою даної статті є розглянути підходи до проблеми підняття стандартів практичної соціальної роботи на прикладі функціонування Шотландської ради з питань надання соціальних послуг.

Для суспільства важливою є інтеграція всіх форм і напрямків як професійної, так і непрофесійної соціальної роботи в єдину систему, здатну до гнучких і ефективних змін, що відповідають прогресивному розвитку суспільства і формуванню сприятливої для особи ситуації в суспільстві у цілому. Створення і функціонування системи соціальної служби вимагає комплексного вирішення багатьох проблем, серед яких одним з найважливіших і гостріших є забезпечення соціальних установ всіх рівнів висококваліфікованими кадрами для роботи різними категоріями населення.

Структура підготовки дипломованих фахівців у Великій Британії до 2001-го року визначалася Центральною радою з питань освіти та підготовки у соціальній роботі (Central Council for Education and Training in Social Work), створеною у 1983 році. Вона припинила своє функціонування 1 жовтня 2001 року. На сьогодні після проведеної реформи на початку 2000-го року у Великій Британії її обов'язки були розподілені між національними радами з питань надання соціальних послуг у відповідних регіонах. Таким чином були створені: Загальна рада з питань соціального опікування (General Social Care Council – GSCC) в Англії; Рада з питань піклування (Care Council for Wales – CCW) в Уельсі; Рада з питань надання соціальних послуг (Scottish Social Services Council – SSSC) в Шотландії; Рада з питань соціального піклування (Northern Ireland Social Care Council – NISCC) в Північній Ірландії [2].

Шотландська рада з питань надання соціальних послуг

(Scottish Social Services Council) була створена в жовтні 2001 року згідно Акту про Регулювання Опіки (Шотландія) від 2001 року (Regulation of Care (Scotland) Act 2001) [3]. Вона відповідає за підняття стандартів роботи для працівників шотландських соціальних служб. Її завдання полягає в забезпеченні служб компетентним персоналом; персоналом, якому можна довіряти, який здатний якісно надавати соціальні послуги, який матиме повну довіру громадськості, клієнтів, а отже:

- підняти професіоналізм персоналу соціальних служб;
- підняти стандарти практики в сфері соціальної роботи;
- захистити тих, хто користується соціальними послугами.

З метою виконання поставлених завдань, а саме захисту клієнтів і соціальних працівників, Шотландська рада з питань надання соціальних послуг несе відповідальність за:

- створення реєстру для працівників соціальних служб та їх роботодавців;
- публікацію кодексу практики для соціальних працівників та їх роботодавців;
- регулювання питання підготовки і освіти соціальних працівників.

Реєстрація має вигляд громадського запису в реєстр тих, хто відповідає вимогам реєстрації і погодилися дотримуватися стандартів, встановлених в Кодексі практики для працівників соціальної сфери. Шотландська рада з питань надання соціальних послуг публікує реєстр на своєму вебсайті, де громадськість та роботодавці можуть перевірити чи конкретний соціальний працівник є зареєстрованим. Рада діє згідно письмових вказівок і під загальним керівництвом міністрів Шотландського парламенту.

Нижче наведено основні положення, якими керується Шотландська рада з питань надання соціальних послуг у своїй діяльності.

Параграф 44 Акту про Регулювання Опіки (Шотландія) від 2001 року (Regulation of Care (Scotland) Act 2001) говорить про те, що Шотландська рада з питань надання соціальних послуг відповідає за реєстрацію: (а) соціальних працівників; (б) інших працівників соціальних служб; (в) осіб, які прийняті на роботу в соціальні агентства на стажування, випробний термін. Реєстр розробляється для кожної з цих категорій окремо і буде встановлена певна дата, в межах якої слід зареєструватися кожному працівнику соціальної сфери, який веде практичну роботу.

Згідно параграфу 45 Акту про Регулювання Опіки (Шотландія) від 2001 року (Regulation of Care (Scotland) Act 2001) подається аплікація з проханням про реєстрацію, де серед інших питань слід конкретизувати категорію персоналу, який звертається про реєстрацію.

Згідно параграфу 46 Акту про Регулювання Опіки (Шотландія) від 2001 року (Regulation of Care (Scotland) Act 2001) аплікація про реєстрацію буде безумовно прийнята і реєстрація буде проведена, якщо Рада вважає, що претендент: (а) має хорошу репутацію; (б) задовольняє вимоги щодо компетентності або поведінки, які встановлює своїми правилами Рада; (в) задовольняє вимоги до рівня освіти, які встановлює своїми правилами Рада, і успішно завершив схвалений Радою курс підготовки для осіб, які бажають стати соціальними працівниками. В іншому випадку Рада повинна попередити претендента, щоб вона відмовляла йому в його реєстрації.

Реєстрація буде також проведена, якщо претендент:

(а) є громадянином будь-якої країни Європейського Економічного Союзу (ЕЕА – у цій секції країна Європейського Економічного Союзу означає контрактну сторону, що має Угоду в Європейській Економічній Сфері, яка була підписана в Опорто

2 травня 1992 року і є врегульованою протоколом, який був підписаний в Брюсселі 17 березня 1993 року) і отримав в іншій країні Європейського Економічного Союзу ніж Велика Британія необхідну професійну кваліфікацію, яка має еквівалент в рамках Європейського Союзу.

(б) пройшов підготовку поза межами Шотландії і Рада визнає цю підготовку відповідною до стандартів Шотландії і достатньою для того, щоб претендент був зареєстрований.

(в) також отримав додаткову підготовку в освітніх закладах Великої Британії на додаток до професійної підготовки у власній країні.

Згідно параграфу 47 Акту про Регулювання Опіки (Шотландія) від 2001 року (Regulation of Care (Scotland) Act 2001) Рада може в будь-який момент попередити претендента, що вона: а) може змінити або відмінити діючі умови реєстрації; або (б) створити додаткову умову для реєстрації. В таких випадках додаткове повідомлення буде надіслане претенденту із зазначенням причини таких змін.

Згідно параграфу 48 Акту про Регулювання Опіки (Шотландія) від 2001 року (Regulation of Care (Scotland) Act 2001) Рада визначила, що протягом 14 днів після отримання відповіді про реєстрацію або про її відмову, особа може подати письмові пропозиції або зауваження до Ради стосовно питання реєстрації. Всі надіслані зауваження пізніше вказаного терміну розглядатися не будуть.

Згідно параграфу 49 Акту про Регулювання Опіки (Шотландія) від 2001 року (Regulation of Care (Scotland) Act 2001) Рада визначає обставини, згідно яких: (а) зареєстрована особа буде виключена з реєстру; (б) особа, виключена з реєстру, може бути поновлена в ньому; (в) розгляд реєстрації особи може бути затриманим (і дана особа вважатиметься за незареєстровану) на певний період, який Рада повинна конкретизувати в конкретних випадках.

Згідно параграфу 52 Акту про Регулювання Опіки (Шотландія) від 2001 року (Regulation of Care (Scotland) Act 2001) Рада попереджає, що будь-яка особа, яка не є зареєстрованою, як: (а) соціальний працівник і використовує стосовно себе термін «соціальний працівник» або намагається видавати себе за соціального працівника іншим способом; (б) працівник соціальних служб і намагається видавати себе за працівника соціальних служб буде нести відповідальність перед законом за власні дії, цю особу буде звинувачена в обмані та на неї накладатиметься штраф.

Згідно параграфу 53 Акту про Регулювання Опіки (Шотландія) від 2001 року (Regulation of Care (Scotland) Act 2001) Рада розробляє, готує і публікує кодекси практики, які визначають стандарти поведінки і практики, які очікуються від: (а) працівників соціальних служб; або (б) роботодавців працівників соціальних служб. Обидва кодекси є ключовими в системі регулювання забезпечення соціальних послуг у Великій Британії. Роботодавці працівників соціальних служб повинні брати до уваги положення кодексу, які мають відношення до їх поведінки та поведінки їх працівників.

Кодекс практики для працівників соціальних служб описує стандарти професійної поведінки і практики, яка вимагається від соціальних працівників в щоденній роботі [4]. Вперше такі стандарти були встановлені на національному рівні, хоч багато роботодавців мають подібні стандарти в своїх організаціях на місцевому рівні. Мета цього кодексу полягає в наступному: підтвердити стандарти, яких слід дотримуватися кожному, хто надає соціальні послуги, і гарантувати, що працівники соціальних служб ознайомлені з тим, яких стандартів поведінки очікують від них роботодавці, колеги, клієнти і громадськість. Соціальні працівники повинні нести відповідальність за те, що їх поведінка відповідає встановленим в Кодексі стандартам, що їх дії не шкодять клієнтам. Згідно Кодексу практики для працівників соціальних служб соціальні працівники повинні:

1. Захищати права та інтереси своїх клієнтів. А саме:

- 1.1. ставитися до кожної особи, як до індивіда;
 - 1.2. поважати точки зору індивідів і бажання клієнтів;
 - 1.3. підтримувати право клієнта на контроль над власним життям;
 - 1.4. підтримувати право клієнта на вибір послуг, які він потребує;
 - 1.5. підтримувати гідність клієнта і поважати його право на недоторканість приватного життя;
 - 1.6. надавати рівні можливості для клієнтів;
 - 1.7. поважати різні культури, які несуть клієнти.
2. Намагатися встановити і підтримати довіря своїх клієнтів до своєї роботи. А саме:
- 2.1. бути чесним і надійним; спілкуватися відкрито, чітко і відверто;
 - 2.2. поважати право клієнта на конфіденційність стосовно наданої ним інформації і чітко пояснювати клієнтам політику агентства стосовно питань конфіденційності;
 - 2.3. дотримуватись робочих обов'язків;
 - 2.4. намагатися не створювати конфлікт інтересів і переконуватися, що існуючий конфлікт не впливає на практику соціального працівника або на його рішення;
 - 2.5. дотримуватись політики організації та процедур стосовно отримання дарунків і грошей (хабарів) від клієнтів.
3. Підтримувати незалежність клієнтів, захищаючи їх наскільки це можливо від небезпеки або шкоди. А саме:
- 3.1. підтримувати незалежність клієнтів, допомагати їм усвідомити власні права і користуватися ними;
 - 3.2. використовувати встановлені процедури для звітування про небезпечну, образливу, дискримінативну або експлуатаційну поведінку і практику;
 - 3.3. дотримуватись практики і процедур, які розроблені для того, щоб вберегти соціальних працівників та інших людей від насильницької поведінки під час роботи;
 - 3.4. залучати своїх роботодавців або ресурси відповідних органів влади до вирішення труднощів, які можуть з'являтися під час надання соціальної опіки;
 - 3.5. ставити до відома своїх роботодавців або відповідні органи відносно тієї практики колег, яка не відповідає встановленим стандартам опіки;
 - 3.6. погоджуватися з і дотримуватися політики роботодавців з питань безпеки і охорони здоров'я, включаючи питання зловживань;
 - 3.7. допомагати клієнтам готувати скарги; допомагати колегам брати серйозно скарги до уваги і реагувати на них або ж передавати їх до відповідних осіб;
4. Поважати права клієнтів, гарантуючи, що їх поведінка не шкодить їм самим або іншим особам. А саме:
- 4.1. усвідомлювати, що клієнти мають право на ризик; також допомагати їм визначати і управляти потенційними і фактичними ризиками;
 - 4.2. дотримуватися політики і процедур оцінювання ризику (чи поведінка клієнтів несе певний ризик або шкоду для них самих або інших);
 - 4.3. вживати необхідних заходів щодо мінімізації ризиків для клієнтів (фактичної або потенційної шкоди, яку клієнти несуть собі та іншим);
 - 4.4. запевнитися, що колеги і агентства проінформовані про наслідки застосування оцінювання ризику.
5. Підтримувати громадську довіру стосовно наданих соціальних послуг. А саме:
- 5.1. не зловживати, не нехтувати або не шкодити клієнтам або колегам;
 - 5.2. не експлуатувати клієнтів або колег жодним способом;
 - 5.3. не зловживати довірою клієнтів, особистою інформацією про них;
 - 5.4. не налагоджувати невідповідні особисті стосунки з клієнтами;

- 5.5. не дискримінувати клієнтів або колег;
- 5.6. не припускати дискримінації стосовно клієнтів або колегами;
- 5.7. не ризикувати самому і не ризикувати іншими;
- 5.8. не поводити себе сумнівно на роботі чи поза нею;
6. Відповідати за якість своєї роботи і нести відповідальність за підтримку і вдосконалення власного знання і майстерності. А саме:
- 6.1. досягати стандартів практики, працюючи в правовому полі, безпечно і ефективно;
- 6.2. дотримуватися встановлених чітких процедур у вашій роботі;
- 6.3. повідомляти свого роботодавця або відповідний орган про будь-які особисті труднощі, які могли б вплинути на здатність працювати компетентно;
- 6.4. звертатися про допомогу до свого роботодавця або відповідного органу влади, якщо соціальний працівник не відчуває себе спроможними виконувати будь-який аспект своєї роботи;
- 6.5. працювати відкрито і співпрацювати з колегами, ставитися до них з повагою;
- 6.6. усвідомлювати, що соціальний працівник несе відповідальність за роботу, яку делегує іншим працівникам;
- 6.7. усвідомлювати і поважати ролі та досвід працівників інших агентств, співпрацювати з ними;
- 6.8. проходити необхідну підготовку або перепідготовку, покращувати свій рівень знань і вдосконалювати свою майстерність, сприяти навчанню і розвитку інших.

Кодекс поведінки (процесуальний кодекс) для роботодавців працівників соціальних служб визначає відповідальність роботодавців в регульованні відносин з працівниками соціальних служб [5]. Кодекс вимагає, щоб роботодавці дотримувались стандартів, встановлених в їх кодексі, підтримували працівників соціальних служб в тому, щоб вони в свою чергу могли дотримуватися власного кодексу, приймати відповідні рішення та діяти відповідно в тих випадках, коли працівники недотримуються очікуваних від них стандартів поведінки.

Оскільки роботодавці є відповідальними за регулювання робочої сили, то вони повинні згідно Кодексу поведінки для роботодавців працівників соціальних служб:

1. Переконаватися, що люди, які звертаються по роботу до даного агентства підходять для даної роботи і розуміють свою роль і відповідальність. А саме:
 - 1.1. дотримуватися суворого і ретельного процесу відбору персоналу; переконуватися, що персонал має відповідні знання і вміння та підходить для надання соціального обслуговування;
 - 1.2. контролювати дані про кримінальні справи, відповідні записи і оцінку того, чи відібраний персонал здатний виконувати свої обов'язки;
 - 1.3. подавати персоналу чітку інформацію про його роль і відповідальність, про відповідну правову процедуру і політику організації, в якій даний персонал працює;
 - 1.4. управляти персоналом і організацією з метою гарантування надання послуг найвищої якості.
2. Узгодити в письмовій формі політику і процедури організації, щоб дати можливість соціальним працівникам відповідати вимогам Кодексу практики для працівників соціальної сфери Шотландської ради з питань надання соціальних послуг. А саме:
 - 2.1. здійснювати політику і проводити моніторинг питань: конфіденційності; забезпечення рівних можливостей; зловживань; зберігання записів; прийняття грошей (хабарів) або особистих дарунків від клієнтів;
 - 2.2. ефективно управляти персоналом, щоб підтримувати ефективну практику і хорошу поведінку персоналу;
 - 2.3. підтримувати системи, які допомагають соціальним працівникам повідомляти про неадекватне використання ресурсів або про оперативні труднощі, які могли б перешкодити

забезпеченню опіки; також системи, роботи з відповідними органами влади з можливістю адресувати певні проблеми до них;

2.4. підтримувати соціальних працівників в тому, щоб їх діяльність відповідала Кодексу практики для працівників соціальної сфери Шотландської ради з питань надання соціальних послуг і не створювати такі умови, які б ставили їх діяльність під ризик не дотримання Кодексу.

3. Забезпечити соціальним працівникам можливість отримати відповідну підготовку і можливість подальшого професійного зростання, підвищення майстерності та рівня знань. А саме:

- 3.1. забезпечувати соціальним працівникам можливість отримати відповідну підготовку і можливість подальшого професійного розвитку, щоб допомогти їм виконувати свою роботу ефективно;
- 3.2. сприяти освіті і підготовці соціальних працівників; ефективно оцінювати робочу силу і можливості практичного навчання персоналу;
- 3.3. підтримувати персонал у реєстрації в Шотландській раді з питань надання соціальних послуг, сприяти післядипломній освіті персоналу;
- 3.4. допомагати тим соціальним працівникам, які не відчувають себе спроможними або ж не є підготовлені до виконання певного аспекту їх роботи.

4. Використовувати письмові процедури, щоб вміти вирішувати справи з небезпечною, дискримінаційною або експлуатаційною поведінкою і практикою. А саме:

- 4.1. роз'яснювати соціальним працівникам, що залякування або будь-яка інша форма дискримінації не можуть бути виправданими, не є прийнятними, що будуть прийняті відповідні міри стосовно такої поведінки;
- 4.2. встановлювати і підтримувати процедури для соціальних працівників з метою повідомлення про небезпечну, дискримінаційну, образливу або експлуатаційну поведінку і практику, вирішувати ці питання швидко, ефективно і відкрито;
- 4.3. роз'яснювати соціальним працівникам, клієнтам, що насильство, погрози або зловживання з боку персоналу є неприйнятними; розробляти політику і процедури для мінімізації ризику виникнення насильства;
- 4.4. підтримувати соціальних працівників, які зазнають травми або насильства в їх роботі;
- 4.5. розробляти та впроваджувати політику і процедури, які підвищують добробут персоналу і забезпечують рівні можливості для працівників;
- 4.6. гарантуючи, що опіка і безпека клієнтів є вашим пріоритетом, забезпечувати відповідну допомогу соціальним працівникам, чия робота може залежати від стану здоров'я або зловживання медикаментами і алкоголем; подавати чіткий гід стосовно будь-якого обмеження в їх роботі, в той час, коли вони отримують лікування.

5. Дотримуватися Кодексу практики Шотландської ради з питань надання соціальних послуг в роботі з соціальними працівниками, клієнтами. А саме:

- 5.1. повідомляти соціальних працівників про Кодекс роботодавців соціальних працівників і їх відповідальність щодо його дотримання;
- 5.2. інформувати соціальних працівників стосовно Кодексу практики для працівників соціальної сфери Шотландської ради з питань надання соціальних послуг і їх особистої відповідальності у його дотриманні;
- 5.3. сприяти обізнанню клієнтів з Кодексом для роботодавців соціальних працівників і Кодексом практики для працівників соціальної сфери і, якщо це необхідно, контактувати Шотландську раду з питань надання соціальних послуг відносно Кодексів;
- 5.4. брати до уваги Кодекс практики для працівників соціальної сфери Шотландської ради з питань надання соціальних послуг при прийнятті будь-якого рішення, яке має відношення до поведінки працівників;

5.5 повідомляти Шотландську раду з питань надання соціальних послуг про будь-яке порушення зареєстрованого соціального працівника, яке могло б викликати питання про відміну його реєстрації; інформувати працівника, який включається з реєстру, що до Шотландської ради з питань надання соціальних послуг був направлений звіт про його порушення Кодексу;

5.6 співпрацювати з Шотландською радою з питань надання соціальних послуг і реагувати відповідно на прийняті Радою рішення.

Для споживачів послуг (клієнтів) або для членів громадськості обидва Кодекси допомагають зрозуміти те, як працівник соціальних служб має ставитися до них, і як роботодавці повинні підтримувати соціальних працівників у виконанні їх роботи.

Згідно параграфу 54 Акту про Регулювання Опіки (Шотландія) від 2001 року (Regulation of Care (Scotland) Act 2001) Рада повинна слідувати за наданням відповідного рівня освіти і підготовки для осіб, які є, або бажають стати: (а) соціальним працівником; або (б) працівником соціальних служб. І зокрема може, у відповідності з правилами, схвалювати програму підготовки працівників соціальної сфери. Якщо Рада визнає, що програма підготовки не відповідає сучасним вимогам і негативно впливає на реєстрацію осіб, тоді вона повинна забезпечити нову відповідну програму для отримання освіти або підготовки. Рада також проводить оцінку тих курсів, які складають програму підготовки соціальних працівників.

Рада також конкретизує в своєму переліку: (а) курси додаткової підготовки або перепідготовки, які оплачуватимуться претендентам на реєстрацію і уточнює кому вони будуть оплачуватися; (б) максимальну суму дотацій, яка буде виплачуватися на курси окремим індивідам. Рада може надавати гранти організаціям, який забезпечують викладання курсів для підготовки або перепідготовки соціальних працівників.

Згідно параграфу 57 Акту про Регулювання Опіки (Шотландія) від 2001 року (Regulation of Care (Scotland) Act 2001) Рада за наглядом міністрів Шотландського парламенту: (а) збе-

рігає і підтримує реєстр працівників соціальної сфери; (б) зберігає і надає інші документи, які необхідні для: (1) реєстрації; (2) фіксування отримання особою додаткової кваліфікації; або (3) внесення змін в реєстрацію.

За дозволу міністрів Шотландії Рада може вимагати від зареєстрованих осіб пройти додаткове навчання, подальшу підготовку. У випадку їх відмови Рада може виключити їх з реєстру. Рада: (а) визначає зміст і методи виконання навчальної програми; (б) надає інформацію про програми підготовки в сфері освіти соціальної роботи; (в) визначає категорії осіб, які можуть брати участь в програмах підготовки; (г) Рада видає посвідчення (сертифікати) про успішне завершення програми підготовки.

Представники Ради можуть відвідати заклади, установи, які: (а) забезпечують виконання певної навчальної програми; (б) екзамнують виконання програми. Радою на додаток до вище згаданого також: (а) призначаються особи, які перевіряють заклади та подають до неї звіти про результати перевірки закладів.

Таким чином, Національні ради розробляють національні освітні стандарти, ліцензують факультети соціальної роботи; видають дипломи про присудження кваліфікації випускникам; розподіляють державні замовлення і гранти на науково-дослідну діяльність в галузі соціальної роботи; визначають компетентність, яку кандидат має продемонструвати до того, як отримає кваліфікацію в соціальній роботі. Ця компетентність складається з демонстрування знань, вмінь та розуміння цінностей соціальної роботи [6]. Їх можна навчитися або отримати різними шляхами. Зазвичай, в традиційних освітніх закладах абітурієнтам пропонують денні програми, які на сьогодні рідко залишаються дворічними, а в переважній більшості вже стали трьохрічними. Також існує можливість пройти дистанційний курс підготовки, модульний курс, навчатися через систему отримання кредитів-балів.

Література і джерела

1. Younghusband E. The Newest Profession: A Short History of Social Work / Eileen Younghusband. – London: Routledge, 1981. – 197 p.
2. Бартош–Пічкач О.П. Особливості дистанційної підготовки майбутніх соціальних працівників до роботи з дітьми у Великій Британії / О.П.Бартош–Пічкач, С.З.Шпеник // Науковий вісник УжНУ. Серія: Педагогіка. Соціальна робота. – Вип.16. – 2009. – С.12-18
3. Шотландська рада з питань надання соціальних послуг [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <<http://www.sssc.uk.com/>> – Загол. з екрану. – Мова англ.
4. Шотландська рада з питань надання соціальних послуг. Кодекс практики [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <<http://www.sssc.uk.com/sssc/codes-of-practice/sssc-codes-of-practice-for-social-service-workers-and-employers.html>>– Загол. з екрану. – Мова англ.
5. Шотландська рада з питань надання соціальних послуг. Процесуальний кодекс [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <<http://www.sssc.uk.com/sssc/codes-of-practice/what-the-codes-of-practice-mean-for-employers.html>>. – Загол. з екрану. – Мова англ.
6. CCETSW. Assuring Quality in the Diploma in Social Work – 1. Rules and Requirements for the DipSW. Second Revision. London: CCETSW, 1996.

В статье рассмотрены новые подходы к проблеме поднятия стандартов практической социальной работы на примере функционирования Шотландского совета по вопросам предоставления социальных услуг. Он отвечает за поднятие стандартов работы для сотрудников шотландских социальных служб. Его задача заключается в обеспечении служб компетентным персоналом; персоналом, которому можно доверять, который способен качественно предоставлять социальные услуги, который будет имеет полное доверие общественности, клиентов. Совет разрабатывает, готовит и публикует кодексы практики, определяющие стандарты поведения и практики, которые ожидаются от: работников социальных служб, работодателей работников социальных служб. Оба кодекса являются ключевыми в системе регулирования обеспечения социальных услуг в Великобритании.

Ключевые слова: социальные услуги, стандарты, социальный работник, работодатель.

The author of the article has considered approaches to raising standards of practice of social work on the example of the functioning of Scottish Social Services Council. It is responsible for raising standards of work for employees of Scottish Social Services. Its mission is to provide service with competent personnel, personnel who can be trusted, confident, is able to deliver quality social services. The Council develops and publishes codes of practice, which set standards of conduct and practice expected from social service workers and employers. Both codes are key in the system of regulation of social services in the UK.

Key words: social services, standards, social worker, employer.