ԵՐԵՎԱՆԻ ՊԵՏԱԿԱՆ ՀԱՄԱԼՍԱՐԱՆ
ՀԱՅԱՍՏԱՆԻ ՍՈՑԻԱԼԱԿԱՆ ԱՇԽԱՏՈՂՆԵՐԻ ԱՍՈՑԻԱՑԻԱ

Միրա Անտոնյան, Նունե Գեղամյան,
Մանյա Կարապետյան, Սյուզաննա Ջուհարյան,
Մարինե Յարմալոյան, Տաթևիկ Կարապետյան,
Մանանե Պետրոսյան

ՍՈՑԻԱԼԱԿԱՆ ԴԵՊՔԻ ՎԱՐՄԱՆ ՄԵԹՈԴԱԲԱՆՈՒԹՅՈՒՆ

ԵՐԵՎԱՆ
ԵՊՀ ՀՐԱՏԱՐԱԿՉՈՒԹՅՈՒՆ
2023

ՀՏԴ 364
ԳՄԴ 60.9
Ս 783

Մեթոդական ուղեցույցը հավանության է արժանացել
ՀՀ աշխատանքի և սոցիալական հարցերի նախարարության կողմից:

Հրատարակության է երաշխավորվել
ԵՊՀ սոցիոլոգիայի ֆակուլտետի գիտական խորհրդի կողմից:

Հեղինակներ՝
Միրա Անտոնյան, Նունե Գեղամյան, Մանյա Կարապետյան,
Սյուզաննա Ջուհարյան, Մարինե Յարմալոյան, Տաթևիկ Կարապետյան,
Մանանե Պետրոսյան

Խմբագիր՝
Արտակ Խաչատրյան

Միջազգային խորհրդատուներ՝
Հերբերտ Պաուլիշչին և Անա Ռադուլեսկու

Ս 783 ՍՈՑԻԱԼԱԿԱՆ ԴԵՊՔԻ ՎԱՐՄԱՆ ՄԵԹՈԴԱԲԱՆՈՒԹՅՈՒՆ /
Մ. Անտոնյան և ուրիշ.- Եր.: ԵՊՀ հրատ., 2023.- 116 էջ:

Մեթոդաբանական ուղեցույցը մշակվել է Համաշխարհային Բանկի կողմից տնօրինվող, Ճապոնիայի սոցիալական զարգացման հիմնադրամի աջակցությամբ և Հայաստանի սոցիալական աշխատողների ասոցիացիայի կողմից իրականացվող «Հայաստանում սոցիալական ներառման և ինքնաբավ կենսապահովման միջոցառումների խթանում» դրամաշնորհային ծրագրի շրջանակներում: Ծրագիրը իրականացվում է ՀՀ աշխատանքի և սոցիալական հարցերի նախարարության և Միասնական սոցիալական ծառայության հետ համագործակցությամբ:

Ուղեցույցը նախատեսված է սոցիալական դեպք վարելու լիազորություններ ունեցող մասնագետների, գործող սոցիալական աշխատողների, ուսանողների և հետազոտողների համար:

Ծրագրի իրականացման դրամաշնորհը տրամադրվել է Ճապոնիայի կառավարության կողմից ֆինանսավորվող Ճապոնիայի սոցիալական զարգացման հիմնադրամի միջոցով:

Ճապոնիայի սոցիալական զարգացման հիմնադրամը (JSDF) ստեղծվել է Ճապոնիայի կառավարության և Համաշխարհային բանկի կողմից որպես համապատասխան երկրներում առավել աղքատ ու խոցելի խմբերին ուղղակի օգնություն տրամադրելու մեխանիզմ: Նպատակն է զարգացնել նրանց կարողությունները, ուժեղացնել լիազորություններն ու ընդլայնել մասնակցությունը հասարակության կյանքում ու տնտեսության մեջ:

ՀՏԴ 364
ԳՄԴ 60.9

Սույն հրապարակման բովանդակության համար պատասխանատու է Հայաստանի սոցիալական աշխատողների ասոցիացիան ու հեղինակների թիմը, և այն ոչ մի կերպ չի կարող դիտարկվել որպես Ճապոնիայի կառավարության կամ Համաշխարհային բանկի տեսակետների արտահայտում:

ISBN 978-5-8084-2616-0
https://doi.org/10.46991/YSUPH/9785808426160

© ԵՊՀ հրատ., 2023
© Հեղ. խումբ, 2023
© Հայաստանի սոցիալական աշխատողների ասոցիացիա, 2023

YEREVAN STATE UNIVERSITY
ARMENIAN ASSOCIATION OF SOCIAL WORKERS

Mira Antonyan, Nune Geghamyan, Manya Karapetyan,
Suzanna Juharyan, Marine Yarmaloyan, Tatevik Karapetyan,
Manane Petrosyan

SOCIAL CASE MANAGEMENT METHODOLOGY

YEREVAN
YSU PRESS
2023

The manual was approved by the Ministry of Labor and Social Affairs of the Republic of Armenia.

The manual is recommended for publication by the Scientific Council of the Faculty of Sociology of the Yerevan State University.

Authors: Mira Antonyan, Nune Geghamyan, Manya Karapetyan, Suzanna Juharyan, Marine Yarmaloyan, Tatevik Karapetyan, Manane Petrosyan

Editor: Artak Khachatryan

International Consultants: Herbert Paulischin and Ana Radulescu

Social Case Management Methodology./ M. Antonyan and others. Yerevan, YSU Press, 2023, 116 pages.

This Methodological Manual is developed in the framework of "Promoting Social Inclusion and Self-Reliant Livelihood Activities in Armenia" Project, which is administered by the World Bank and supported by the Japan Social Development Fund. The Project is implemented by the Armenian Association of Social Workers in cooperation with the Ministry of Labor and Social Affairs of the Republic of Armenia and Unified Social Service.

The manual is developed for professionals authorized to implement social case management, practical social workers, students and researchers.

The project grant was received under the Japan Social Development Fund which is financed by the Government of Japan.

The JSDF was established by the Government of Japan and the World Bank as a mechanism to provide direct assistance to the poorest and most vulnerable groups in eligible World Bank countries. The aim is to enhance their capacities, strengthen their empowerment and participation in society and economic life.

The contents of this publication are the sole responsibility of Armenian Association of Social Workers and the team of authors and can in no way be taken to reflect the views of the Government of Japan or the Word Bank.

ISBN 978-5-8084-2616-0
https://doi.org/10.46991/YSUPH/9785808426160

ԵՐԱԽՏԱԳԻՏՈՒԹՅԱՆ ԽՈՍՔ

Սույն մեթոդաբանական ուղեցույցը մշակվել է «Հայաստանում սոցիալական ներառման և ինքնաբավ կենսապահովման միջոցառումների խթանում» ծրագրի շրջանակում: Ուղեցույցը հասցեագրված է գործող սոցիալական աշխատողներին, ուսանողներին և հետազոտողներին:

«Հայաստանում սոցիալական ներառման և ինքնաբավ կենսապահովման միջոցառումների խթանում» ծրագիրը (Փորձնական ծրագիր), որն իրականացվում է Հայաստանի սոցիալական աշխատողների ասոցիացիայի կողմից Ճապոնիայի կառավարության ֆինանսավորմամբ ու Համաշխարհային բանկի ադմինիստրատիվ կառավարման ներքո, ըստ էության, փորձնական փուլ է ՀՀ-ում ներառական ակտիվացման շեշտադրումներով սոցիալական ծառայությունների ներդրման համար: Մասնավորապես, այն նպատակաուղղված է սոցիալական դեպքի վարման մեթոդաբանության փորձարկման արդյունքների և ծրագրի սոցիալ-տնտեսական ակտիվացման բաղադրիչի քաղաք դասերի հենքով պետական սոցիալական ծառայություններ (Միասնական սոցիալական ծառայության տարածքային կենտրոններ) ներմուծել սոցիալական դեպքի վարման մեթոդաբանությունը՝ ներառական ակտիվացման համատեքստում:

Ծրագրի շրջանակում մշակված մեթոդաբանական ձեռնարկն ու գործառական ուղեցույցը ցանկալի է դիտարկել որպես մեկ ամբողջություն:

Հայաստանի սոցիալական աշխատողների ասոցիացիան իր երախտագիտությունն է հայտնում Համաշխարհային բանկի, ՀՀ աշխատանքի և սոցիալական հարցերի նախարարության, Միասնական սոցիալական ծառայության ներկայացուցիչներին, ինչպես նաև ակադեմիական հանրույթին և պրակտիկ ոլորտի աշխատակիցներին ուղեցույցի մշակման գործընթացում ցուցաբերած մասնագիտական աջակցության, արժեքավոր խորհուրդների ու դիտարկումների համար:

Շնորհակալություն ենք հայտնում նաև ՀՀ աշխատանքի և սոցիալական հարցերի նախարարությանը և ԵՊՀ սոցիոլոգիայի ֆակուլտետի գիտական խորհրդին՝ սույն ուղեցույցում արտացոլված հիմնական հարացույցներին հավանություն տալու համար:

Բովանդակություն

Գծապատկերների ցանկ 7
Աղյուսակների ցանկ 8
Հապավումների ցանկ 9
ՆԱԽԱԲԱՆ 10

ԳԼՈՒԽ 1. ՍՈՑԻԱԼԱԿԱՆ ՀԻՄՆԱԽՆԴԻՐՆԵՐԸ ՍՈՑԻԱԼԱԿԱՆ ԱՇԽԱՏԱՆՔԻ «ԸՄԲՌՆՈՒՄՆԵՐԻ» ՀԱՄԱՏԵՔՍՏՈՒՄ 15
1.1. Աղքատությունը որպես սոցիալական հիմնախնդիր. պատճառահետևանքային կապերը 15
1.2. Խոցելիություն և դիմակայություն 22

ԳԼՈՒԽ 2. ՍՈՑԻԱԼԱԿԱՆ ԾԱՌԱՅՈՒԹՅԱՆ՝ ՈՐՊԵՍ ՀԱՄԱԿԱՐԳԻ ՏԱՐՐԵՐԸ ԵՎ ԴՐԱՆՑ ՄԻՋԵՎ ՓՈԽԱԴԱՐՁ ԿԱՊԵՐԸ ... 25
2.1. Համակարգային մոտեցումը սոցիալական աշխատանքում 25
2.2. Սոցիալական ծառայություն. համակարգի տարրերի ընդհանուր բնութագիրը 31
2.3. Քաղաքականություն, իրավական կարգավորումներ, ընթացակարգեր և չափորոշիչներ 33
2.4. Սոցիալական աշխատողների (դեպք վարողների) գործառույթները 36
2.5. Համայնքի դերը 40
2.6. Սոցիալական ծառայությունների աշխատուժ (մարդկային ռեսուրսներ) 42

ԳԼՈՒԽ 3. ԴԵՊՔԻ ՎԱՐՈՒՄ. ՏԵՍԱՄԵԹՈԴԱԲԱՆԱԿԱՆ ՄԵԿՆԱԲԱՆՈՒԹՅՈՒՆՆԵՐ 45
3.1. Սոցիալական դեպքի վարում. գործընթա՞ց, մեթո՞դ, թե՞ մոտեցում 45
3.2. Դեպքի վարման մոդելները 48

ԳԼՈՒԽ 4. ՆԵՐԱՌԱԿԱՆ ԱԿՏԻՎԱՑՄԱՆ ՏԵՍԱԿԻՐԱՌԱԿԱՆ ՀԱՄԱՏԵՔՍԸ 52
4.1. Ակտիվացում և ներառական ակտիվացում 52
4.2. Ակտիվացման՝ փորձնական ծրագրում առաջարկվող մոտեցումները 56

ԳԼՈՒԽ 5. ՍՈՑԻԱԼԱԿԱՆ ԴԵՊՔԻ ՎԱՐՈՒՄԸ ՆԵՐԱՌԱԿԱՆ ԱԿՏԻՎԱՑՄԱՆ ՀԱՄԱՏԵՔՍՏՈՒՄ 62
5.1. Անձի ուժեղ կողմերը որպես «հենակետ» ներառական մոտեցմամբ դեպքի վարման գործընթացում 62
5.2. Միջգերատեսչական համագործակցություն 65
5.3. Միջմասնագիտական համագործակցություն 68

Եզրահանգումներ 70
ՕԳՏԱԳՈՐԾՎԱԾ ԳՐԱԿԱՆՈՒԹՅԱՆ ՑԱՆԿ.....74
Հիմնական հասկացությունների բառարան 83
ՀԱՎԵԼՎԱԾՆԵՐ
Հավելված 1. Սոցիալական աշխատանքի չափորոշիչներ.....94
Հավելված 2. Սոցիալական աշխատանքի էթիկական սկզբունքները.....99
Հավելված 3. Ուղղորդումներ էթիկապես ընդունելի որոշումների կայացման վերաբերյալ.....111
Հավելված 4. ՀՀ-ում միջգերատեսչական սոցիալական համագործակցության կողմերը 112
Հեղինակների մասին 114

Գծապատկերների ցանկ

ԳԾԱՊԱՏԿԵՐ 1. ԱՂՔԱՏՈՒԹՅԱՆ ԵՎ ՍՈՑԻԱԼԱԿԱՆ ՕՏԱՐՄԱՆ ՓՈԽԱԴԱՐՁ ԿԱՊԵՐԸ (ԱՂՔԱՏՈՒԹՅՈՒՆԸ՝ ՈՐՊԵՍ ՊԱՏՃԱՌ ԵՎ ՀԵՏԵՎԱՆՔ).....18
ԳԾԱՊԱՏԿԵՐ 2. ՄԱՆԿԱԿԱՆ ԱՂՔԱՏՈՒԹՅԱՆ ՉԱՓՈՒՄՆԵՐԸ 20
ԳԾԱՊԱՏԿԵՐ 3. ՍՈՑԻԱԼԱԿԱՆ ՄԻՋԱՎԱՅՐՈՒՄ ԱՆՀԱՏԻ ԴԻՄԱԿԱՅՈՒԹՅԱՆ/ՊԱՇՏՊԱՆՈՒԹՅԱՆ ԵՎ ԽՈՑԵԼԻՈՒԹՅԱՆ ԳՈՐԾՈՆՆԵՐԸ.....23
ԳԾԱՊԱՏԿԵՐ 4. ՇԱՀԱՌՈՒԻ ՀԱՄԱԿԱՐԳԸ ԷԿՈՀԱՄԱԿԱՐԳԵՐԻ ՄՈԴԵԼՈՒՄ 28
ԳԾԱՊԱՏԿԵՐ 5. ՍՈՑԻԱԼԱԿԱՆ ԴԵՊՔԻ ՎԱՐՄԱՆ ՊՐԱԿՏԻԿԱՆ ՁԵՎԱՎՈՐՈՂ ՏԱՐԲԵՐԸ.....31
ԳԾԱՊԱՏԿԵՐ 6. ՍՈՑԻԱԼԱԿԱՆ ՈԼՈՐՏԻ ԱՇԽԱՏՈՒԺԻ ՇՐՋԱՆԱԿԸ.....42
ԳԾԱՊԱՏԿԵՐ 7. ՍՈՑԻԱԼԱԿԱՆ ԱՇԽԱՏՈՂԻ ՄԱՄՆԱԳԻՏԱԿԱՆ ԿՈՄՊԵՏԵՆՏՈՒԹՅԱՆ ՄԱԿԱՐԴԱԿՆԵՐԸ 43
ԳԾԱՊԱՏԿԵՐ 8. ԴԵՊՔԻ ՎԱՐՄԱՆ ՄԱԿԱՐԴԱԿՆԵՐԸ ԵՎ ԴԵՊՔ ՎԱՐՈՂԻ ԳՈՐԾԱՌՈՒՅԹՆԵՐԸ.....48
ԳԾԱՊԱՏԿԵՐ 9. ԱԴՄԻՆԻՍՏՐԱՏԻՎ-ՏԵՍՉԱԿԱՆ ԴԵՊՔԻ ՎԱՐՈՒՄ 49
ԳԾԱՊԱՏԿԵՐ 10. ԲՐՈՔԵՐԱՅԻՆ-ԿԱՋՄԱԿԵՐՊՉԱԿԱՆ ԴԵՊՔԻ ՎԱՐՈՒՄ.....49
ԳԾԱՊԱՏԿԵՐ 11. ԿԼԻՆԻԿԱԿԱՆ ԴԵՊՔԻ ՎԱՐՈՒՄ.....50
ԳԾԱՊԱՏԿԵՐ 12. ԱԿՏԻՎԱՑՄԱՆ ՄՈՏԵՑՈՒՄՆԵՐԸ 58
ԳԾԱՊԱՏԿԵՐ 13. ՆԵՐԱՌԱԿԱՆ ԱԿՏԻՎԱՑՄԱՆ ԲԱՂԱԴՐԻՉՆԵՐԸ 59

ԳԾԱՊԱՏԿԵՐ 14. ԱՆՁԻ ՈՒԺԵՂ ԿՈՂՄԵՐԻ ՎՐԱ ՀԻՄՆՎԱԾ ՄՈՏԵՑՈՒՄԸ 63

Աղյուսակների ցանկ

ԱՂՔԱՏՈՒԹՅԱՆ ՄԵԿՆԱԲԱՆՄԱՆ ՄՈՏԵՑՈՒՄՆԵՐԻ ՀԻՄՆԱԿԱՆ ԲՆՈՒԹԱԳՐԻՉՆԵՐԸ 19
ՇԱՀԱՌՈՒԻ ՀԱՄԱԿԱՐԳԸ, ՄԻՋԱՄՏՈՒԹՅԱՆ ՆՊԱՏԱԿԸ ԵՎ ԽՆԴԻՐՆԵՐԸ ՀԱՄԱԿԱՐԳԱՅԻՆ ՄՈՏԵՑՄԱՆ ՊԱՐԱԳԱՅՈՒՄ.....26
ԴԵՊՔ ՎԱՐՈՂԻ ԳՈՐԾԱՌՈՒՅԹՆԵՐԸ (ԸՍՏ ԴԵՊՔ ՎԱՐՈՂԻ ՊԱՇՏՈՆԻ ԱՆՁՆԱԳՐԻ ԵՎ ՀԲ ԾՐԱԳՐԻ).....37

Հապավումների ցանկ

ԱՍՀՆ	Աշխատանքի և սոցիալական հարցերի նախարարություն
ԵՄ	Եվրոպական միություն
ԵՊՀ	Երևանի պետական համալսարան
ՀԲ	Համաշխարհային բանկ
ՀՀ	Հայաստանի Հանրապետություն
ՀՀ ԱՎԾ	Հայաստանի Հանրապետության ազգային վիճակագրական ծառայություն
ՄԱԿ	Միավորված ազգերի կազմակերպություն
ՄԱԿ ՓԳՀ	Փախստականների հարցերով գերագույն հանձնակատարի գրասենյակը
ՄՍԾ	Միասնական սոցիալական ծառայություն
ՄՍԾ ՏԿ	Միասնական սոցիալական ծառայության տարածքային կենտրոն
ՅՈՒՆԻՍԵՖ (UNICEF)	ՄԱԿ-ի մանկական հիմնադրամ
ՀՍԱԱ	Հայաստանի սոցիալական աշխատողների ասոցիացիա
ՍԱՄՖ	Սոցիալական աշխատողների միջազգային ֆեդերացիա
ՏԻՄ	Տեղական ինքնակառավարման մարմին
ՏՍԾ	Տեղական սոցիալական ծրագիր
ՔՀԿ	Քաղաքացիական հասարակություն կազմակերպություն
JSDF	Ճապոնիայի սոցիալական զարգացման հիմնադրամ
AED	Կրթության զարգացման ակադեմիա
USAID	ԱՄՆ միջազգային զարգացման գործակալություն

ՆԱԽԱԲԱՆ

Մեթոդաբանական ուղեցույցի առաջնային նպատակն է սոցիալական աշխատողների առօրյա աշխատանքային մշակույթում ներմուծել ինքնաբավ կենսապահովման խթանման միջոցառումների համար անհրաժեշտ տեսություններն ու մեթոդները՝ «ի՞նչ, ինչո՞ւ, որո՞նք են հիմնավորումները և դրանց մեկնաբանությունները» հարցերի պատասխաններով: Նմանօրինակ ուղեցույցի անհրաժեշտությունը մեծ է՝ հաշվի առնելով.

1. դեպքի վարման գործընթացի տարաբնույթ ընկալումներն ու մեկնաբանություններն ինչպես գիտական աղբյուրներում, այնպես էլ պրակտիկայում,
2. սոցիալական աջակցության և ակտիվացման ծրագրերի ու միջոցառումների հատվածայնության խնդիրը երկրում,
3. ՄՄԾ ՏԿ-ների ձևավորման համատեքստում սոցիալական դեպքի վարման համար նպաստավոր պայմանների ի հայտ գալու հանգամանքը,
4. Մասնագետների շրջանում ակտիվացման և սոցիալական դեպքի վարման վերաբերյալ պատկերացումների, փորձառության, գիտելիքների տարաբնույթ լինելու հանգամանքը:

Հայաստանում սոցիալական դեպքի վարման մեթոդաբանության զարգացումը գրեթե երեսուն տարվա պատմություն ունի, սակայն հիմնական զարգացումները տեղի են ունեցել վերջին տասը տարիներին: Այդ զարգացումների համար հիմնական նախադրյալները սոցիալական ծառայությունների ոլորտում տեղի ունեցող լուրջ բարեփոխումներն են, որոնք ուղղված են երկրում սոցիալական պաշտպանության նպատակով մատուցվող սոցիալական ծառայություններն ավելի որակյալ, ծախսարդյունավետ և կարիքահեն դարձնելուն: Նշված մոտեցումների որդեգրումն անխուսափելիորեն հանգեցրել է դեպքի վարման մեթոդաբանության ներդրման անհրաժեշտությանը:

Դեպքի վարումը ՀՀ-ում ունեցել է որոշակի էվոլյուցիոն զարգացում, երբեմն էլ հետընթաց է ապրել սոցիալական ծառայությունների ոլորտում քաղաքականության շեշտադրումների փոփոխության, առաջնահերթությունների վերասահմանման, գերատեսչական, կառուցվածքային-կազմակերպական կարգավորումներում փոփոխությունների, ծառայություններում աշխատանքային մշակույթի, մարդկային ռեսուրսների և այլ գործոնների բարդ համատեքստում:

Ասպարեզում առկա են տարբեր ժամանակահատվածներում մասնագետների կարողությունների զարգացման համար մշակված վերապատրաստման ձեռնարկներ[1]: Այդ ձեռնարկներում, կախված ծրագրի շեշտադրումներից, շո-

[1] 2003 թ. USAID ֆինանսավորմամբ AED, 2012 թ. ՄԱԿ-ի մանկական հիմնադրամի կողմից աջակցվող և 2013 թ. ՀԲ ծրագրերի շրջանակում, Հայաստանի սոցիալական աշխատողների ասոցիացիայի կողմից մշակված ձեռնարկներ և այլն:

շափվում են նաև մեթոդաբանական բնույթի հարցեր, սակայն առաջին անգամ է սեղանին դրվում շահառուների ակտիվացման համատեքստում մեթոդաբանական ուղեցույց:

Սույն մեթոդաբանական ուղեցույցում անդրադարձ է կատարվում սոցիալական դեպքի վարման և սոցիալական ծառայության համակարգային տարրերին, դրանց փոխադարձ կապերին և երկրի սոցիալական ծառայություններում՝ այդ առնչությամբ ստեղծված իրավիճակին: Ուղեցույցում քննության են առնվում սոցիալական դեպքի վարման հայտնի, այսպես կոչված, «դասական» մոդելները, և հաշվի առնելով Հայաստանում ներկայումս սոցիալական ոլորտի աշխատուժի, սոցիալական ծառայությունների տրամադրմանն առնչվող կարգավորումների, միասնական սոցիալական ծառայությունների կառուցվածքի, սոցիալական քաղաքականության առաջնահերթությունների, սոցիալական ծառայություններ մատուցող և այլ կառույցների հետ կապված առանձնահատկությունները՝ ներկայացվում է մոտեցում, որը թույլ կտա ծառայություններում ունենալ դեպքի վարման ավելի կիրառական մոդել: Այն խարսխված է, մի կողմից, պրակտիկ իրողությունների իմաստավորման, մյուս կողմից՝ այս փուլում այդ պրակտիկայի հնարավոր փոփոխման համար առկա հնարավորությունների վերլուծության վրա:

Առաջին անգամ փորձ է արվել տիպաբանելու ՀՀ-ում դեպք վարողների կողմից հնարավոր միջամտության մակարդակները և ռիսկայնության ու դիմակայության համատեքստում խոցելիության հենքով մոտեցման փոխարեն: Առանձնացվել են դեպքի վարման այն մոդելները, որոնք ՍՍԾ ՏԿ-ների ներկա զարգացումների պարագայում ավելի իրատեսական են և կկիրառվեն ծառայությունների պրակտիկ գործառման ընթացքում: Ըստ այդմ՝ առանձնացվել են դեպքի վարման երեք մոդելներ՝

- ադմինիստրատիվ-տեսչական,
- բրոքերային-կազմակերպչական,
- կլինիկական:

Սոցիալական քաղաքականության ներկա փուլում մեր երկիրն առաջնահերթ է համարում պետական նպաստներից (մասնավորապես՝ սոցիալական ու ընտանեկան) և աջակցության պասիվ այլ ձևերից անցումը ներառական ակտիվացմանն ու նպաստների տրամադրման և ակտիվացման հնարավորությունների գործարկման համատեղմանն այնպես, որ մարդիկ աստիճանաբար անցնեն ինքնաբավ կյանքի:

Ուղեցույցում քննարկվում են ակտիվացման տարբեր մոտեցումներ[2]՝

[2] Գրականության մեջ հայտնի են ակտիվացման այլ մոտեցումներ, և կախված երկրի համատեքստից՝ կիրառվում են թվարկված և այլ մոտեցումների տարբեր համադրություններ: Սույն ուղեցույցում փորձ է արվել առանձնացնելու մեր երկրի սոցիալական ծառայությունների, ներառյալ

1. **աջակցային ակտիվացում՝ դրական ուղեկցմամբ**,
2. **ակտիվացումը որպես նախապայման մինչ սոցիալական աջակցության տրամադրումը (նախապայմաններով ակտիվացում),**
3. **նախապատրաստական ակտիվացում,**
4. **ներառական ակտիվացում**:

Փորձնական ծրագրի շրջանակում արդեն իսկ ներդրվել և կիրարկվել է **ներառական ակտիվացման մոդելը**: **Աջակցային ակտիվացման մոդելն** պրակտիկայում կիրառվող «ավանդական» մոդելն է, սույն ձեռնարկում կարևոր շեշտադրումներ են կատարված՝ դրական ուղեկցման բաղադրիչով մոդելը հնարավոր չափով հարստացնելու նպատակով:

Ընտանիքի աղքատության, մանկական աղքատության, հաշմանդամության և օտարման խնդիրներից տուժող անձանց ներառական ակտիվացման հնարավորությունները սույն ձեռնարկում քննարկվում են միջամտության աստիճանական աճի՝ **ադմինիստրատիվ-տեսչական, բրոքերային-կազմակերպչական** ու **կլինիկական աշխատանքի մոդելների** համատեքստում՝ ելնելով կարիքահեն մոտեցման և սոցիալական ծառայությունների անընդհատության հիմնարար սկզբունքներից: Նշված մոտեցումների մշակումը հնարավոր է դարձել սոցիալական ծառայությունների ներկա պրակտիկան վերլուծելու և տեսամեթոդաբանական ընդհանրացումներ անելու միջոցով: Միևնույն ժամանակ հաշվի առնելով դեպքի վարման վերաբերյալ ասպարեզում առկա տարաբնույթ մոտեցումները[3] տեսամեթոդաբանական դրույթներում ու գործնական կիրառման հարցերում համաձայնությունների կայացման նպատակով ձեռնարկի հիմնական դրույթները մշակման ընթացքում քննարկման են դրվել տարբեր մասնագիտական հարթակներում[4]:

զբաղվածության ծրագրերի, ինչպես նաև ծառայություն-շահառու հարաբերությունների գործող մշակույթի համատեքստից բխող հնարավոր մոտեցումները:

[3] Այդ թվում՝ միջազգային պրակտիկայում տարբեր զարգացումները, դրանց առանձնահատկությունները, սոցիալական ծառայությունների, սոցիալական քաղաքականության և սոցիալական աշխատանքի ներդրման յուրահատկությունները:

[4] Հիմնական դրույթներն ու մոտեցումները քննարկվել են Սոցիալական աշխատողների միջազգային ֆեդերացիայի (IFSW) ներկայացուցիչների, ՀԲ միջազգային փորձագետների, ԱՍՀՆ սոցիալական ծառայությունների ներկա բարեփոխման նպատակով ստեղծված երկու աշխատանքային խմբերի, միջազգային կազմակերպությունների գործընկերների, մասնագետների կրթության ոլորտի, ԵՊՀ սոցիալական աշխատանքի և սոցիալական տեխնոլոգիաների ամբիոնի մասնագետների հետ: Ուղեցույցի ներկա կառուցվածքն ու բովանդակությունն արտացոլում են ձեռք բերված համաձայնությունները:

Մեթոդաբանական ձեռնարկում շոշափվող հարցերի շրջանակը

Մեթոդաբանական ձեռնարկի առաջին՝ «**Սոցիալական հիմնախնդիրները սոցիալական աշխատանքի «ըմբռնումների» համատեքստում**» գլխում անդրադարձ է կատարվում սոցիալական որոշ հիմնախնդիրների ըմբռնմանն ու մեկնաբանմանը: Սոցիալական դեպք վարողները հիմնականում տարբեր մասնագիտական կրթություն և պատրաստվածություն ունեն: Ոմանք սոցիալական աշխատանքի հիմնական կրթություն ունեն, ըստ այդմ՝ ունեն ավելի հիմնավոր ու էկլեկտիկ գիտելիքներ սոցիալական հիմնախնդիրների, դրանց հետևանքների, մարդկանց ու հասարակության բազմազանության վերաբերյալ[5], մինչդեռ մասնագետների մի ստվար խումբ միայն մասնակցել է առանձին, կարճաժամկետ ուսուցման ծրագրերի, հետևաբար նրանց պատկերացումները լրացումների կարիք ունեն:

Հաշվի առնելով ներառական ակտիվացման նպատակը, որն ուղղված է Միասնական սոցիալական ծառայության շահառուների ընտանիքներում աղքատության մեղմացմանը, բաժնում անդրադարձ է կատարվում աղքատության, օտարման ու մեկուսացման, կախվածության գործոններին և դրանց փոխկապվածությանը: Աղքատության համեմատաբար առաջնահերթ թիրախավորման ոլորտին առնչվող բաժնում մեկնաբանվում են մանկական աղքատությունն ու վերջինիս չափումները:

Առաջին գլխում անդրադարձ է կատարվում նաև խոցելիության (հաշվի առնելով, որ ոլորտում հիմնական մոտեցումները հիմնված են առավելապես խոցելիության վրա) ու պաշտպանության գործոններին, որոնք դեռևս բավարար ուշադրության չեն արժանանում, մինչդեռ մարդկանց ուժեղ կողմերը, որոնք իրականում պաշտպանության գործոններ են, խթանման ու ակտիվացման համար հիմնարար նշանակություն ունեն:

Այս գլխում նաև ամփոփ ներկայացվում է սոցիալական աշխատանքի համար ելակետային՝ համակարգային մոտեցումն այն նկատառումով, որ անձը՝ իր սոցիալական համակարգով, միջավայրը և մակրոմակարդակն այն շրջանակն են, որտեղ դրսևորվում կամ մեղմանում են անձի/ընտանիքի սոցիալական հիմնախնդիրները, հետևաբար սոցիալական աշխատողը մարդկանց/ընտանիքների հիմնախնդիրները դիտարկում է միկրո-մեզո-մակրոմակարդակներում:

Շարունակելով ներկայացնել համակարգային մոտեցումը՝ «**Սոցիալական ծառայության՝ որպես համակարգի տարրերը և դրանց միջև փոխադարձ կապերը դեպքի վարման տեսանկյունից**» գլխում անդրադարձ է կատարվում սոցիալական ծառայության՝ որպես համակարգի տարրերին և դրանց միջև փոխադարձ կապերին, մասնավորապես՝ 1. սոցիալական քաղաքականու-

[5] Տե՛ս “Eclecticism”, Retrieved from https://www.britannica.com/topic/eclecticism, էջ 1:

թյան շրջանակին, 2. կառավարությանը, համայնքին և սոցիալական ծառայություններ այլ մատուցողներին, 3. իրավական կարգավորումների շրջանակին և 4. սոցիալական ծառայության աշխատուժին: Այս տարրերի նկարագրությամբ մեկնաբանվում է դեպքի վարման պրակտիկան՝ կախված դրանց կապերից, և հատուկ քննվում են աշխատուժի կամ դեպք վարողների մասնագիտական իրավասությանն առնչվող որոշ առանցքային հարցեր, որոնք հեղինակների համոզմամբ կարող են օգտակար լինել՝ դիտարկելու սոցիալական ծառայությունները դրանց զարգացման ներկա փուլում:

Երրորդ գլխում՝ «**Դեպքի վարում. տեսամեթոդաբանական մեկնաբանություն» վերնագրով,** տրվում են պարզաբանումներ, թե ինչու է դեպքի վարումը գրականության մեջ դիտարկվում միաժամանակ և՛ որպես գործընթաց, և՛ որպես մոտեցում, և՛ որպես մեթոդ, որ փուլում է գտնվում մեր երկիրը՝ պայմանավորված դեպքի վարման ընթացակարգի զարգացման և պրակտիկայում կիրառման առանձնահատկություններով, և ինչու է սույն մեթոդաբանական ձեռնարկի շրջանակում դեպքի վարումը դիտարկվում որպես մոտեցում:

Այնուհետև անցում է կատարվում դեպքի վարման՝ գրականության մեջ հայտնի մոդելների քննությանը:

Որպես մտաեզրահանգում ռիսկերի գնահատման համատեքստում առաջ է քաշվում շահառուի կյանքին միջամտություն-պատասխանատվություն շրջանակը ուրվագծող դեպքի վարման երեք մոդել՝ ադմինիստրատիվ, բրոքերային և կլինիկական:

Ուղեցույցի այս և այլ հատվածներում հնարավորինս պատկերավոր միջոցներով ձևայնացվել-պարզեցվել են հիմնական դրույթները՝ օգտագործողի հարմարության նկատառումներից ելնելով:

Չորրորդ գլուխը վերնագրված է «**Սոցիալական դեպքի վարումը ներառական ակտիվացման համատեքստում»:**

Ներառական ակտիվացումն ընդգրկում է ակտիվացման տարբեր մոտեցումներ՝ աջակցայինից մինչև նախապատրաստական: Ձեռնարկում փորձ է արվում առանձնացնելու տեխնիկաներ ու հմտություններ, որոնք անձի մոտիվացիայի և ռեսուրսների զարգացման նպատակով շատ կարևոր են սոցիալական աշխատողի համար:

Ուղեցույցի վերջին՝ հինգերորդ գլխում՝ «**Դեպքի վարման՝ որպես գործընթացի արդյունավետության և որակի ապահովման համատեքստը**» վերնագրով, ներառվել են դեպքի վարման փուլերում գործողությունների որակն ապահովող նվազագույն, ներառյալ էթիկական պահանջները: Որպես դեպքի վարման նպաստավոր միջավայր անդրադարձ է կատարվում նաև միջգերատեսչական համագործակցության տարրին: Գործառական ուղեցույցի հավելվածներում ներկայացված են որակի նվազագույն պահանջներն ու էթիկական կարգավորումները:

ԳԼՈՒԽ 1. ՍՈՑԻԱԼԱԿԱՆ ՀԻՄՆԱԽՆԴԻՐՆԵՐԸ ՍՈՑԻԱԼԱԿԱՆ ԱՇԽԱՏԱՆՔԻ «ԸՄԲՌՆՈՒՄՆԵՐԻ» ՀԱՄԱՏԵՔՍՏՈՒՄ

1.1. Աղքատությունը որպես սոցիալական հիմնախնդիր. պատճառահետևանքային կապերը

Աղքատությունն առաջանում է այն ժամանակ, երբ մարդը չի կարողանում բավարարել իր կենսական կարիքները, կամ տվյալ հասարակության մեջ «նորմալ» կամ «ընդունելի» ապրելակերպի համար միջոցները բացակայում են: Այնպիսի երևույթներ, ինչպիսիք են ընտանեկան բռնությունները, ժողովրդագրական ճգնաժամերը, ալկոհոլից և թմրանյութերից կախվածությունը, ամուսնալուծությունները հաճախ աղքատության հետևանքներ են: Աղքատությունը բացասական ազդեցություն է ունենում բնակչության առողջության, կրթության մակարդակի, դաստիարակության ու ընդհանուր արժեհամակարգի վրա:

«Աղքատություն» ու «զրկանք», «սոցիալական օտարում» ու «մարգինալացում» եզրույթները հաճախ կիրառվում են որպես հոմանիշներ, սակայն դրանց միջև բովանդակային տարբերություններ կան: «Աղքատությունը» վերաբերում է ռեսուրսների բաշխմանը, օրինակ՝ աղքատ տնային տնտեսությունը սահմանված գծից ցածր ռեսուրսներ ունեցող տնային տնտեսությունն է, մինչդեռ «զրկանքի» դեպքում պարտադիր չէ սահմանված գծից ցածր ռեսուրսներ ունենալը (ցայտուն օրինակներից է մշակութային վայրեր հաճախելու համար հնարավորություն չունենալը կամ դրանից «զրկված լինելը»):

«Օտարում» հասկացությունն ավելի խորը և ընդգրկուն է և ներառում է ոչ միայն նյութական ռեսուրսների սակավությունը, այլև սոցիալական ծառայությունների ու աջակցության ծրագրերի անհասանելիությունը կամ ցածր հաշվետվողականությունը: Սոցիալական օտարումը մի վիճակ է, երբ անհատները չեն կարող մասնակցել սոցիալական, տնտեսական, քաղաքական ու մշակութային կյանքին նորմատիվորեն ընդունելի համարվող ձևերով ու չափով: Ընտանիքի ֆինանսական սահմանափակ ռեսուրսները ստիպում են մարդուն հրաժարվել մի շարք ապրանքներից և ծառայություններից կամ սահմանափակել ծախսերը՝ այդպիսով մեծացնելով ընտանիքի օտարման ռիսկը: Ըստ էության, աղքատությունը, ցածր կրթական մակարդակը, գործազրկությունը, խտրականությունը հանգեցնում են անհատի՝ հասարակության մեջ ինտեգրվելու դժվարություններին, երբեմն՝ անկարողությանը, այլ խոսքով՝ հասարակությունից օտարմանը[6]:

[6] Տե՛ս Skrodele-Dubrovska. (2012). Main tasks of social worker in reducing poverty for families with

Հասարակական կյանքի նորմալ գործընթացից դուրս մնալը կարող է տեղի ունենալ ոչ միայն ռեսուրսների ու հնարավորությունների դժվար հասանելիության, այլ նաև որևէ գործոնով պայմանավորված իրավունքների չիրացման պատճառներով [7]: Օրինակ՝ հոգեկան առողջության խնդիրներ ունեցող մարդկանց ոչ լիարժեք սոցիալական կյանքով ապրելու և հասարակական կյանքի տարբեր ոլորտներում ներգրավված չլինելու պատճառներից են, մի կողմից, հանրային ծառայությունների անհասանելիությունը, մյուս կողմից՝ հոգեկան առողջության խնդիրներ ունեցող մարդկանց համար նախատեսված աջակցային ծառայությունների բացակայությունը[8]:

Մասնագիտական գրականության մեջ հաճախ քննվող մարգինալացված խմբերն են երեխաներն ու բազմազավակ ընտանիքները, տարեցները, հաշմանդամություն ունեցող անձինք (ֆիզիկական, մտավոր), երիտասարդ գործազուրկները, միայնակ ծնողները, կանայք, էթնիկ կամ փոքրամասնությունների ծագում ունեցող մարդիկ, թմրանյութերից կամ ալկոհոլից կախվածություն ունեցող մարդիկ, նախկին դատապարտյալները, երկարաժամկետ գործազուրկները (մասնավորապես՝ 45 տարեկանն անց), հոգեկան առողջությանն առնչվող խնդիրներ ունեցող մարդիկ և այլն [9]: Չնայած նույնականացման որոշակի տարբերություններին, այնուամենայնիվ, նշված խմբերին բնորոշ են հետևյալ խնդիրները՝

- աղքատություն, անաշխատունակություն կամ զբաղվածության ոչ խոստումնալից հեռանկարներ,
- կախվածություն նպաստներից և պետական աջակցության այլ ծրագրերից,
- բնակարանային ոչ բարենպաստ, աղքատ պայմաններ կամ անօթևանություն կամ տուն չունենալը,
- առողջական խնդիրները,
- հանցագործ վարքը կամ հանցագործության զոհ դառնալու բարձր վտանգը,
- վատ կամ ոչ կանոնավոր հաճախելիությունը դպրոց և կրթական ցածր

---

children and social inclusion policy in Latvia. SHS Web of Conferences 2, 00028. DOI: 10.1051/shsconf/20120200028:

[7] Տե՛ս Sevelius, J. M., Gutierrez-Mock, L., Zamudio-Haas, S., et all. (2020). Research with Marginalized Communities: Challenges to Continuity During the COVID-19 Pandemic. AIDS and behavior, 24(7), 2009-2012. https://doi.org/10.1007/s10461-020-02920-3:

[8] Տե՛ս Khachatryan, G. (2022). Deinstitutionalization in the Field of Mental Health in Armenia: Contemporary Issues. Journal of Sociology: Bulletin of Yerevan University, 13(2 (36), 61–68. https://doi.org/10.46991/BYSU:F/2022.13.2.061:

[9] Տե՛ս Taylor, A. (2010). Good practices in providing integrated employment and social services in central and eastern Europe; Research conducted within the Promotion of Youth Employment and Management of Migration UN Joint Programme in Serbia; MDG Achievement Fund:

մակարդակը,

- ակադեմիական անբավարար գիտելիքները,
- ծնողավարմանն առնչվող խնդիրները,
- ընտանեկան բռնությունը,
- թմրամիջոցների և ալկոհոլի չարաշահումը,
- վաղ երիտասարդ տարիքում ծնող կամ միայնակ ծնող դառնալու մեծ հավանականությունը,
- անկայուն ամուսնությունները,
- ցածր նկրտումները, ինքնագնահատականը, մոտիվացիան և ոչ նպատակային գործողությունները:

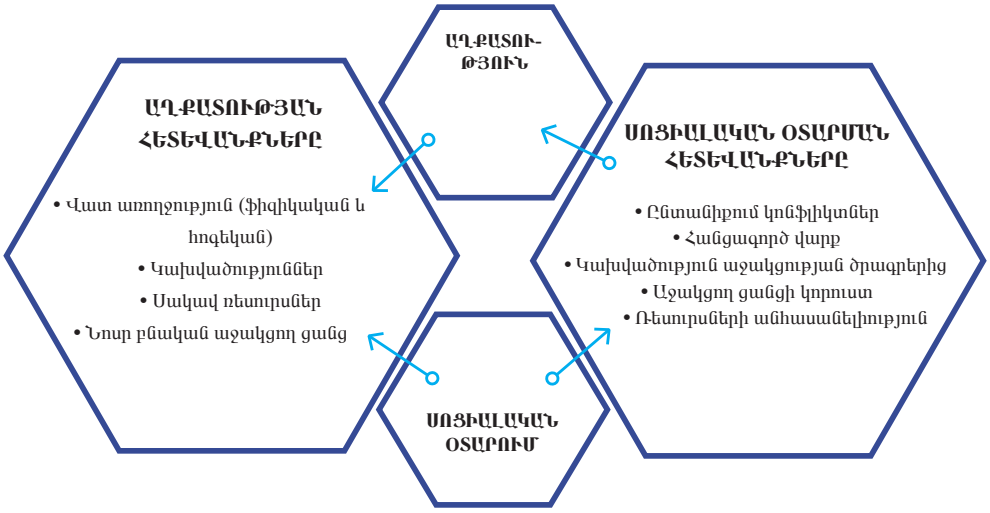
Սոցիալական պաշտպանությունից օտարված խմբերն առավել խոցելի վիճակում են, եթե խտրականության են ենթարկվում միաժամանակ մի քանի հատկանիշի հիման վրա, օրինակ՝ հաշմանդամություն ունեցող կանայք կամ էթնիկ փոքրամասնության ներկայացուցիչ աղքատ երեխաները[10]:

Աղքատությունը սոցիալական օտարման միակ պատճառը չէ: Այն բազմաչափ է և «ցիկլային-փակ» պատճառահետևանքային կապի մեջ: Սա նշանակում է, որ ոչ միայն աղքատությունն է պատճառ դառնում սոցիալական օտարման համար, այլև հակառակը. սոցիալական օտարումը կարող է հանգեցնել աղքատության[11] *(տե՛ս Գծապատկեր 1. «Աղքատության և սոցիալական օտարման փոխառնչությունները»):*

[10] Տե՛ս Taylor, A. (2010). Good practices in providing integrated employment and social services in central and eastern Europe; Research conducted within the Promotion of Youth Employment and Management of Migration UN Joint Programme in Serbia; MDG Achievement Fund:

[11] Տե՛ս Թադևոսյան Ա., Աղքատության հիմնախնդիրը և սոցիալական աջակցության քաղաքականությունը Հայաստանում (Ընտանիքի կենսամակարդակի բարձրացմանն ուղղված ծրագրի դիտարկման հիման վրա), ՀՀ ԳԱԱ հնագիտության և ազգագրության ինստիտուտ, Բաց հասարակության հիմնադրամներ-Հայաստան, Երևան, 2018:

Գծապատկեր 1. *Աղքատության և սոցիալական օտարման փոխառնչությունները (աղքատությունը՝ որպես պատճառ և հետևանք)*



Տարբերում են աղքատության մեկնաբանման երկու հիմնական մոտեցում՝ կենսանվազագույնի կամ բացարձակ աղքատության և հարաբերական աղքատության[12]: Բացարձակ աղքատությունը սահմանվում է ընտանիքի մակարդակում, երբ ընտանիքի յուրաքանչյուր անդամի եկամուտները բավարար չեն նույնիսկ սննդի, կացարանի, հագուստի, կենցաղային տարրական կարիքների բավարարման համար կամ էլ բավարար են միայն «կենսաբանական գոյատևման» համար: Բացարձակ աղքատությունն իր հերթին դրսևորվում է ընդհանուր ու ծայրահեղ աղքատությամբ: Վերջինին բնորոշ է գոյատևման համար անհրաժեշտ պայմանների անհասանելիությունը կամ աղքատության պարենային գծից ներքև գտնվելը: «Ընդհանուր աղքատություն» ասելով՝ հասկանում են աղքատության ազգային, տվյալ երկրին բնորոշ գծից ցածր գտնվելը[13]: Մեթոդաբանական նշյալ հենքով է գնահատվում նաև աղքատության մակարդակը ՀՀ-ում *(տե՛ս Աղյուսակ 1)*:

Հարաբերական աղքատության հայեցակարգի համաձայն՝ աղքատությունը բնորոշվում է ոչ միայն եկամուտի կամ ընտանիքում տնտեսական ռեսուրսների քանակով, այլև կյանքի որակի ընդհանուր մակարդակով[14]:

---

[12] Տե՛ս Сычева В. С., Бедность и ее измерение // Социология: методология, методы, математическое моделирование, Москва, 2002, էջ 178:

[13] Տե՛ս Աղքատության մակարդակի գնահատումը Հայաստանում. մեթոդական պարզաբանումներ: Հասանելի է https://www.armstat.am/file/article/poverty_2011a_6.pdf:

[14] Տե՛ս Մելքումյան Յ., Բնակչության բարեկեցության մակարդակի սուբյեկտիվ գնահատականների կառուցման մեխանիզմները, հասանելի է՝ http://www.ysu.am/files/%20բարեկեցության%20մակարդակի%20սուբյեկտիվ%20.pdf:

Աղյուսակ 1. *Աղքատության մեկնաբանման մոտեցումների հիմնական բնութագրիչները*

Բացարձակ աղքատություն	Հարաբերական աղքատություն	Բազմաչափ աղքատություն
Նույնիսկ տարրական կենսական կարիքների բավարարման համար (սնունդ, հագուստ և այլն) ռեսուրսների բացակայություն: Դրսևորման ձևերից է ծայրահեղ աղքատությունը:	Կենսամակարդակը ցածր է տվյալ հասարակությունում «նորմալ» համարվող կենսամակարդակից:	Հիմնական շեշտադրումներից է ծառայությունների ոչ բավարար հասանելիությունը, նյութական հնարավորությունների սահմանափակ լինելը, հոգևոր-մշակութային պահանջմունքների բավարարման անհնարինությունը:

Ներկայում բավականին մեծ տարածում է գտել բազմաչափ աղքատության մոտեցումը: ՀԲ-ն բազմաչափ աղքատությունը, ֆինանսական սահմանափակ ռեսուրսներից զատ, դիտարկում է նաև կրթության և բոլոր հիմնական ենթակառուցվածքների ու ծառայությունների անհասանելիության համատեքստում[15]:

Ըստ ՀԲ-ի՝ *բազմաչափ աղքատության* ներքո հասկացվում է ստորև թվարկված նվազագույն պահանջմունքները բավարարելու անհնարինությունը[16]՝

1. *ֆիզիոլոգիական* (օրինակ՝ սնունդ, նվազագույն սեզոնային հագուստ, բնակարանի առկայություն, նվազագույն կոմունալ հարմարություններ),
2. *սոցիալական* (օրինակ՝ առողջություն, կրթություն, աշխատանք և դրանք ուղեկցող նյութական հնարավորություններ,
3. *հոգևոր-մշակութային* (օրինակ՝ սպորտի և ժամանցի ծառայություններ):

Բազմաչափ աղքատությունը չափվում է ցուցիչի միջոցով, որը ցույց է տալիս կրթության, առողջապահության, բնակարանային պայմանների սահմանափակումներն ու ծայրահեղ աղքատությունը[17]: Այն ցույց է տալիս այն անձանց մասնաբաժինը, որոնք զրկանքի են ենթարկվում ցուցանիշների ավելի քան մեկ երրորդի գծով:

Աղքատության մեջ ապրող երեխաներ: Թեև աղքատությունը բացասական ազդեցություն է ունենում ամբողջ հասարակության վրա, սակայն աղքատու-

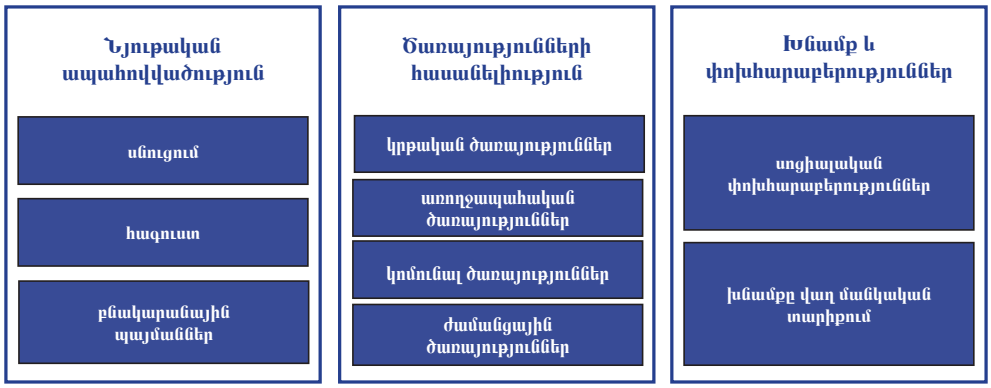
[15] Տե՛ս https://www.worldbank.org/en/topic/poverty/brief/multidimensional-poverty-measure, 30.01.2022:

[16] Տե՛ս նույն տեղում:

[17] Տե՛ս Համաշխարհային բանկ, Ճգնաժամի ազդեցությունն աղքատության կրճատման և ընդհանուր բարեկեցության գործընթացի վրա, Հայաստանում աղքատության գնահատում. հաշվետվություն, ԹԻՎ 101680-AM:

թյունից առավելապես տուժում են երեխաները[18]: Այսպես, ՄԱԿ-ի մանկական զարգացման հիմնադրամը մանկական աղքատությունը սահմանում է որպես աղբյուր այնպիսի միջավայրի ձևավորման համար, որը վնասում է երեխաների մտավոր, ֆիզիկական, հուզական ու հոգևոր զարգացմանը: Երեխաների դեպքում աղքատ լինելը նշանակում է զրկված լինել կարևոր կենսապայմաններից, մասնավորապես՝ սննդից, կրթությունից, հանգստից, բնակարանային պայմաններից և այլն[19]: Մանկական աղքատության չափման դեպքում չափումները ներառում են *սնուցումը, հագուստը, վաղ մանկական տարիքի զարգացումն ու խնամքը, կրթությունը, ժամանցը, սոցիալական փոխհարաբերությունները, տեղեկատվությունը, կոմունալ ծառայությունները և բնակարանային պայմանները (տե՛ս Գծապատկեր 2):*

Գծապատկեր 2. *Մանկական աղքատության չափումները*



Հատկանշական է, որ մանկական աղքատության ցուցանիշներն էապես տատանվում են՝ կախված տնային տնտեսությունում երեխաների թվաքանակից, կրտսեր երեխայի տարիքային խմբից, հաշմանդամ երեխաների առկայությունից, ինչպես նաև տնային տնտեսության գլխավորի բնութագրիչներից (սեռ, կրթական մակարդակ և զբաղվածության կարգավիճակ)[20]:

[18] Տե՛ս Հայաստանի բնակչության մեկ քառորդը և երեխաների մեկ երրորդն ապրում են աղքատության մեջ, Defining child poverty, Retrieved from https://www.unicef.org/sowc05/english/povertyissue.html, 24.05.2021:

[19] Տե՛ս Համաձայն ՄԱԿ-ի մանկական հիմնադրամի և Համաշխարհային բանկի համատեղ «ՀՀ սոցիալական պաշտպանության համակարգի խորքային ախտորոշում» զեկույցի (2020 թ. հունիս)՝ ՀՀ-ում երեխաների 61.6 %-ը զրկանքներ է կրել երկու կամ ավելի չափումների մասով:

[20] Մասնավորապես, համաձայն ՅՈՒՆԻՍԵՖ-ի Հայաստանի սոցիալական պաշտպանության համակարգի խորքային գնահատման ցուցանիշների՝ բազմանդամ ընտանիքների երեխաների աղքատ լինելու հավանականությունն ավելի բարձր է, տարիքով ավելի փոքր երեխաների աղքատ լինելու հավանականությունն ավելի բարձր է, մեկ կամ ավելի հաշմանդամ երեխաներ ունեցող տնային տնտեսություններում աղքատության ռիսկն ավելի բարձր է, կնոջ գլխավորությամբ

Աղքատությունը ընտանիքի կենսագործունեության վրա ունենում է քայքայիչ ազդեցություն: Աղքատությունը և աղքատության մշակույթն ընտանիքում ձևավորում են լարված մթնոլորտ, ծնողների մոտ՝ «անլիարժեքության բարդույթ», ընկճվածություն, օտարվածություն, ֆրուստրացիա, ագրեսիվություն, որոնք էլ կարող են հանգեցնել երեխաների նկատմամբ բռնության դրսևորման[21]: Բացի դրանից՝ նման իրավիճակներում չեն ապահովվում երեխաների բնականոն ֆիզիկական և հոգևոր զարգացումը, կրթությունը, նվազում են երեխաների՝ հետագայում կայուն վարձատրությամբ աշխատանք գտնելու հնարավորությունները[22]:

Ի լրումն այս ամենի՝ երեխաների հոսքը խնամքի հաստատություններ հիմնականում պայմանավորված է աղքատությամբ: Երեխայի խնամազրկությունը, ծնողների կողմից անտեսումը (բնորոշ է աղքատության մշակույթը կրող ընտանիքներին) խոչընդոտում կամ սահմանափակում է երեխայի կողմից կայուն և հիմնարար սոցիալական կապերի ստեղծումը, նրա անձի զարգացման և ապագայի կառուցման համար նպաստավոր պայմանների ապահովումը[23]: Այսպիսով՝ անտեսված երեխայի կենսափորձը, նրա մոտ ձևավորվող ոչ կառուցողական մոտեցումներն ու դիրքորոշումները, թույլ չեն տալիս դուրս գալ աղքատության ճիրաններից, և աղքատությունն իր անցանկալի հետևանքներով ժառանգվում է երեխայի կողմից:

տնային տնտեսություններում երեխաների աղքատ լինելու հավանականությունը զգալիորեն ավելի բարձր է:

[21] Տե՛ս Аствацатуров С., Безработные: проблемы и решения.// Меняющееся общество, Ереван, 2001, N1-2, էջ 16, Реан А. А., Семья: агрессия и виктимность несовершеннолетних, Вестник Московского университета МВД России, 2014, № 12, էջ 305, Реан А. А., Агрессия и виктимность в контексте семейной социализации. Психопедагогика в правоохранительных органах, 2016, № 4, էջ 35:

[22] Սա ենթադրում է, որ աղքատությունը կարող է հետապնդել այդ երեխաներին անգամ նրանց չափահաս տարիքում՝ դառնալով «ժառանգաբար փոխանցվող» երևույթ:

[23] Տե՛ս Karapetyan, T. (2021). Restrictions of establishing social bonds among the children deprived from parental care (on the case of children sheltered at the crisis centre). Journal of Sociology: Bulletin of Yerevan University, 12(2 (34), 46–54. https://doi.org/10.46991/BYSU:F/2021.12.2.046:

1.2. Խոցելիություն և դիմակայություն

Ինչպես դիտարկվեց նախորդ ենթագլխում, աղքատությունը և մասնավորապես մանկական աղքատությունը *խոցելի և ռիսկային են* դարձնում ընտանիքն ու նրա անդամներին: Սոցիալական ռիսկը կարող է մեկնաբանվել որպես սոցիալական վտանգի իրավիճակ: Այն բոլոր սոցիալական ռիսկերը, որոնք սոցիալական պաշտպանության առարկա են, ըստ միջազգայնորեն ընդունված մեթոդաբանության՝ դասակարգվում են հետևյալ խմբերում՝ 1. վատ առողջություն, 2. հաշմանդամություն, 3. ծերություն, 4. տրավմայի վերապրում/ հարազատի կորուստ, 5. ընտանիք/երեխաներ, որը ենթադրում է աջակցություն՝ կապված հղիության, ծննդաբերության, որդեգրման, երեխաներին մեծացնելու և ընտանիքների ու երեխաների սոցիալական օժանդակության ու պաշտպանության հետ, 6. գործազրկություն, 7. բնակարանային ապահովություն, 8. սոցիալական օտարման այլ տեսակներ:

Խոցելիություն անվանում են այն վիճակը, երբ տարբեր կարողությունների սահմանափակության պատճառով կամ որոշակի սոցիալական պայմանների առաջացման հետևանքով մարդկանց ու սոցիալական խմբերի պահանջմունքների բավարարումը վտանգվում է՝ պայմանավորված օբյեկտիվ կամ սուբյեկտիվ պատճառներով: Սահմանումներից երևում է, որ միշտ չէ, որ ռիսկը բերում է խոցելիության, այնուամենայնիվ, «ռիսկ» ու «խոցելիություն» հասկացությունները սոցիալական աշխատանքում երբեմն կիրառվում են որպես հոմանիշներ:

Սոցիալական աշխատանքում ելակետային որոշիչ գործոն է ոչ այնքան *խոցելիությունը*, որքան *դիմակայությունը*՝ մարդու/ընտանիքի ուժեղ կողմերը: Այլ կերպ ասած՝ սոցիալական աշխատանքը հիմնված է մարդուն/ընտանիքին վերաբերող այն գործոնների վրա, որոնք ձևավորում են *դիմակություն՝ անկախ խոցելիությունից (տե՛ս Գծապատկեր 3)*: Այս մոտեցումը թույլ է տալիս դուրս գալ խոցելիության ընդհանրացված, ձևայնացված պատկերներից և մարդկանց գործառման վերաբերյալ ավելի ամբողջական, անհատականացված պատկերացում ունենալ՝ ելնելով կոնկրետ իրավիճակներից:

Գծապատկեր 3. *Սոցիալական միջավայրում անհատի դիմակայության/պաշտպանական և խոցելիության գործոնները*

ԴԻՄԱԿԱՅՈՒԹՅԱՆ ԳՈՐԾՈՆՆԵՐ	ԽՈՑԵԼԻՈՒԹՅԱՆ ԳՈՐԾՈՆՆԵՐ

ԱՆՀԱՏԱԿԱՆ ԳՈՐԾՈՆՆԵՐ

- Միջավայրում հարմարման կարողություն
- Հույզերի կառավարման հմտություն
- Հաղորդակցման հմտություն
- Պատասխանատվության զգացում
- Վստահություն միջավայրի նկատմամբ
- Վատառողջություն (ֆիզիկական կամ մտավոր)
- Զարգացման հապաղումներ
- Միջավայրում հարմարման դժվարություններ
- Ինքնակառավարման դժվարություններ
- Կախվածություններ

ԸՆՏԱՆԵԿԱՆ ԳՈՐԾՈՆՆԵՐ

- Պատասխանատու ծնողներ
- Ջերմ ընտանեկան փոխհարաբերություններ
- Համատեղ ընտանեկան միջոցառումներ
- Ընտանիքում դերերի հստակություն
- Ամուսնական և ընտանեկան լարված հարաբերություններ
- Ընտանեկան բռնություն
- Երեխայի խնամքի թերացումներ

ՄԻՋԱՎԱՅՐԱՅԻՆ ԳՈՐԾՈՆՆԵՐ

- Որակյալ կրթական և առողջապահական ծառայությունների առկայություն
- Սոցիալական ծառայությունների հասանելիություն
- Համայնքային ռեսուրսների առկայություն
- Համայնքային պատկանելիության զգացում
- Հանցագործությունների տարածվածություն
- Համայնքային ռեսուրսների սահմանափակություն
- Խտրական միջավայր
- Տնտեսական սահմանափակումներ

Աղքատ մարդիկ իրենց տարբեր կերպ են դրսևորում՝ կախված դիմակայության մակարդակից: Մարդիկ կարող են խոցելի լինել հավասարապես՝ աղքատությունից տուժող մարդիկ, միայնակ մայրեր, հաշմանդամություն ունեցող անձինք և այլն, սակայն գործել միանգամայն տարբեր արդյունավետությամբ՝ օտարումից մինչև ինքնաբավություն[24]: Ի դեպ, միշտ չէ, որ ինքնաբավության և կազմակերպված գործառման հարցում դեր ունեն սոցիալական ծառայությունները: Այս երևույթը սոցիալական աշխատանքում անվանում են «խատուտիկի էֆեկտ», երբ չնայած անհնարինությանը՝ մարդը/ընտանիքը գործառում է սոցիալական բարձր կոմպետենտության (այսուհետ՝ իրավասության) կամ բանիմացության շրջանակում, ինչն առավելագույնս համապատասխանում է հասարակության ընդհանրացված սպասումներին: Միևնույն ժամանակ համակարգված սոցիալական աշխատանքի ծառայությունների գործարկման պայմաններում ընդլայնվում են դժվարությունների մեջ հայտնված և դրանք ինքնուրույնաբար հաղթահարել չկարողացող մարդկանց հնարավորություն-

[24] Մեր շրջապատում կան հաշմանդամություն ունեցող, ինքնաբավ գործառող անձինք, աղքատ, սակայն ընտանեկան կյանքի ներքին բարձր կազմակերպվածություն ունեցող ընտանիքներ և այլն:

ները (խթանում, ակտիվացում) և հասարակության մեջ կտրուկ մեծանում է ինքնաբավ գործառող անձանց ու ընտանիքների թիվը:

Անհատի համար առողջության պահպանումը, կրթության ստացումը, աշխատանքը, սոցիալական շփումների ապահովումը, սոցիալական դերերի իրագործումն ու ներդրումը հասարակության զարգացման գործում սոցիալական գործառման անհրաժեշտ մասն են: Խոցելի խմբերի վերաբերյալ գիտելիքները կարևոր են՝ այդ խմբերի վերաբերյալ պատկերացումներ ձևավորելու համար, սակայն մարդը յուրահատուկ ու անկրկնելի սոցիալական էակ է, հետևաբար անհատականացված մոտեցում է պահանջում: Կարևոր են ոչ թե խոցելիությունը որպես գործոն, այլ մարդը, որը տուժում է այդ խոցելիությունից, նրա՝ դիմակայման ձևավորված մեխանիզմները, ներքին ռեսուրսները, ինչպես նաև այդ մեխանիզմները զարգացնելու հնարավորությունները: Մասնագետն օգնում է մարդուն հասնել իր սոցիալական գործառման առավելագույն աստիճանին, լավագույնս օգտագործել իր հնարավորությունները՝ դրանով իսկ նպաստելով նրա՝ հասարակությունում ինքնադրսևորմանը[25]:

Ընտանիքների *ինքնաբավ կենսակերպի* խթանումը ենթադրում է խոցելիության ընդհանրական պատկերացումներից անցում աղքատ կամ սոցիալական այլ խնդիրներ ունեցող անձանց/ընտանիքների հիմնախնդիրների ավելի ամբողջական պատկերացումների, ինչը սոցիալական ծառայությունների համար ձևավորում է նոր օրակարգ՝ խթանելու ընտանիքների արժանապատիվ ու սեփական վաստակով ապրելու հնարավորությունների զարգացումը: Ըստ այդմ՝ նոր օրակարգը ենթադրում է պետական երկարատև աջակցության կախվածությունից ձերբազատվելու նորմատիվ անհրաժեշտ իրավական հենք, պրակտիկ միջոցների և մեխանիզմների ձևավորում ու ներդրում: Փորձնական ծրագիրն ուղղված է նման մեխանիզմի մշակմանն ու ներդրմանը: Փորձարկումից և անհրաժեշտ հղկումներից հետո ենթադրվում է նաև համապատասխան իրավական հենքի լրամշակում:

Փորձնական ծրագրի իրականացման համար, այդուհանդերձ, արդեն իսկ առկա է իրավական նախադրյալ. ՀՀ Կառավարության 2019 թվականի մայիսի 16-ի N 650-Լ որոշման N 1 հավելվածի 1-ին կետի համապատասխան՝ «աջակցության փաթեթները պետք է բավարար ճկուն լինեն գնահատված կարիքների նկատմամբ՝ որպես արդյունք ունենալով անհրաժեշտ աջակցության ցուցաբերումն ըստ գնահատված կարիքի՝ ի տարբերություն գործող համակարգի, որում աջակցության ձևերը ստատիկ են և չեն բխում կարիքից»[26]:

---

[25] Տե՛ս Barker R. L., The Social Work Dictionary, 4th ed., NASW PRESS, 1999, էջ 449:

[26] Տե՛ս ՀՀ Կառավարության կողմից ընդունված մայիսի 16-ի N 650-Լ որոշում, N 1 հավելվածի 1-ին կետ:

ԳԼՈՒԽ 2. ՍՈՑԻԱԼԱԿԱՆ ԾԱՌԱՅՈՒԹՅԱՆ ՈՐՊԵՍ ՀԱՄԱԿԱՐԳԻ ՏԱՐԲԵՐԸ ԵՎ ԴՐԱՆՑ ՄԻՋԵՎ ՓՈԽԱԴԱՐՁ ԿԱՊԵՐԸ

2.1. Համակարգային մոտեցումը սոցիալական աշխատանքում

Մարդկանց հիմնախնդիրների լուծման **համակարգային մոտեցումը** կարելի է բնորոշել որպես սոցիալական աշխատանքում տարբեր բարդ համակարգերի (մարդ, ընտանիք, միջավայր, հասարակություն, հանրային /սոցիալական ծառայություններ, համայնք և այլն) հետ աշխատելու ժամանակակից արվեստ *(տե՛ս Աղյուսակ 2):* Այս մոտեցումն օգնում է սոցիալական աշխատողներին խորությամբ ուսումնասիրել և հասկանալ այնպիսի հիմնախնդիրներ, ինչպիսիք են ընտանեկան բռնությունները, ընտանիքի հիմնախնդիրները, բնական փոխօգնության ցանցերի գործառման խաթարումները, ինչպես նաև անձնային խնդիրները՝ ցածր ինքնագնահատականը, ինքնավնասումը, միջանձնային հարաբերություններին առնչվող խնդիրները:

Մուրեյ Բոուենի **ընտանեկան համակարգերի տեսությունը**, որը հիմնված է համակարգային տեսության վրա, մշակվել է 1946 թ.: Այս տեսության շրջանակում ընտանիքը դիտարկվում է որպես տարբեր ենթահամակարգերից բաղկացած համակարգ: Ընտանիքի բնույթն այնպիսին է, որ նրա անդամները միմյանց հետ գտնվում են հուզական սերտ կապի մեջ: Ընտանիքն այնքան խոր ազդեցություն է ունենում իր անդամների մտքերի, զգացմունքների ու գործողությունների վրա, որ հաճախ թվում է, թե մարդիկ ապրում են «հուզական նույն մաշկի» ներքո: Ընտանիքի անդամները, որպես կանոն, արձագանքում են միմյանց կարիքներին, սպասումներին, անհանգստություններին: Միևնույն ժամանակ ընտանիքի անդամների իռացիոնալ մտքերը, անիրատեսական սպասումները պատճառ են դառնում ընտանիքում հիմնախնդիրների առաջացման համար: Այս պարագայում սոցիալական աշխատողի կողմից իրականացվող միջամտությունն ուղղված է ապակառուցողական մտքերի, զգացումների, անիրատեսական սպասումների շտկմանը և նոր, ավելի ադեկվատ ու կառուցողական մտքերի, սպասումների ձևավորմանը:

Աղյուսակ 2. *Շահառուի համակարգը, միջամտության նպատակը և խնդիրները համակարգային մոտեցման պարագայում*

Համակարգի մակարդակը	Շահառուի համակարգը	Օգնող փոխհարաբերությունների նպատակը	Միջամտության խնդիրները	
			Սոցիալական աշխատողի կողմից	Համակարգի կողմից
ՄԻԿՐՈ **Անհատ** **Ընտանիք** **Խումբ**	Անհատներ Ամուսնական զույգեր, ընտանիքներ Փոքր խմբեր	• Գործառման բարելավում • Կարողությունների հզորացում/ ամրապնդում	• Աջակցության տրամադրում • Մոտիվացիայի բարձրացում • Հուսադրում • Հանձնառության ամրապնդում • Էներգիայի համակենտրոնացում • Գիտակցության բարձրացում • Հաղորդակցության խթանում	• Աջակցող խորհրդատվություն • Ծառայությունների կապակցում • Ծառայությունների համակարգում • Ծառայությունների փոխգործակցության շուրջ բանակցում • Ռեսուրսների մոբիլիզացիա • Շահապաշտպանություն (ադվոկացիա) • Կրթություն և վերապատրաստում
Կազմակերպություն **Համայնք** **ՄԱԿՐՈ**	Գործակալության ղեկավար կազմ Ենթակա խորհուրդներ Մասնագիտական խմբեր Դաշինքներ Համայնքային նախաձեռնող խմբեր	• Կազմակերպչական կարողությունների բարելավում • Ծառայությունների բարելավում • Ծառայությունների տեսականու ընդլայնում • Միջավայրային պայմանների բարելավում • Բնակիչների հզորացում • Ռեսուրսների զարգացում • Իրազեկվածության բարձրացում • Քաղաքացիների համակենտրոնացում		• Կրթություն և վերապատրաստում • Ծրագրային պլանավորում • Համայնքային զարգացում

Գոյություն ունեն մի շարք իրավիճակներ, որոնք առաջացնում են տարատեսակ սթրեսներ և խախտում փոխադարձ հարմարման ընթացքը: Դրանք են.

- կյանքի փոփոխությունները, օրինակ՝ կարգավիճակի և դրանից բխող նոր դերերի ստանձնումը,
- միջավայրային ճնշումները, օրինակ՝շահագործումը կամ խտրականությունը,
- միջանձնային բախումները, օրինակ՝ ներընտանեկան կոնֆլիկտները կամ բախումները՝ սպասումների անհամապատասխան լինելու պատճառով:

Տեղին է մեջբերել, որ եթե մինչև 2000-ական թվականների սկիզբն ընտանիքը սոցիալական աշխատողին դիմում էր հիմնականում նպաստներից օգտվելու նպատակով, ապա վերջին տարիներին սոցիալական աշխատողի դերն ու հեղինակությունը մեծացել է հենց միջանձնային խնդիրների հաղթահարման գործում: Օրինակ՝ Իրանի նահանգներից մեկում անցկացված հետազոտության համաձայն՝ ընտանեկան կոնֆլիկտների դեպքում բնակչության մոտ 2/3-ը պատրաստակամ է և խորհուրդ է տալիս դիմելու մյուսներին սոցիալական աշխատողի աջակցությանը[27]: Նման մոտեցումը նորություն չէ արևմտյան երկրների համար, սակայն ավանդական հասարակությունների պարագայում սոցիալական աշխատողների առջև նոր խնդիրներ է առաջ բերում, այդ թվում՝ նեղ մասնագիտացումների խնդիրներ՝ մոդելների ուսումնասիրման և կիրառման պահանջներով:

Ընտանեկան համակարգի մոդելով աշխատելիս սոցիալական աշխատողի նպատակն է ուժեղացնել անհատի կամ ընտանիքի հարմարման ունակությունները և ազդել նրանց միջավայրի վրա՝ երկու կողմերին միմյանց հարմարեցնելով: Հետևաբար կարևորվում է ոչ միայն շահառուի, այլ նաև նրա միջավայրի հետ համապատասխան միջամտության իրականացումը:

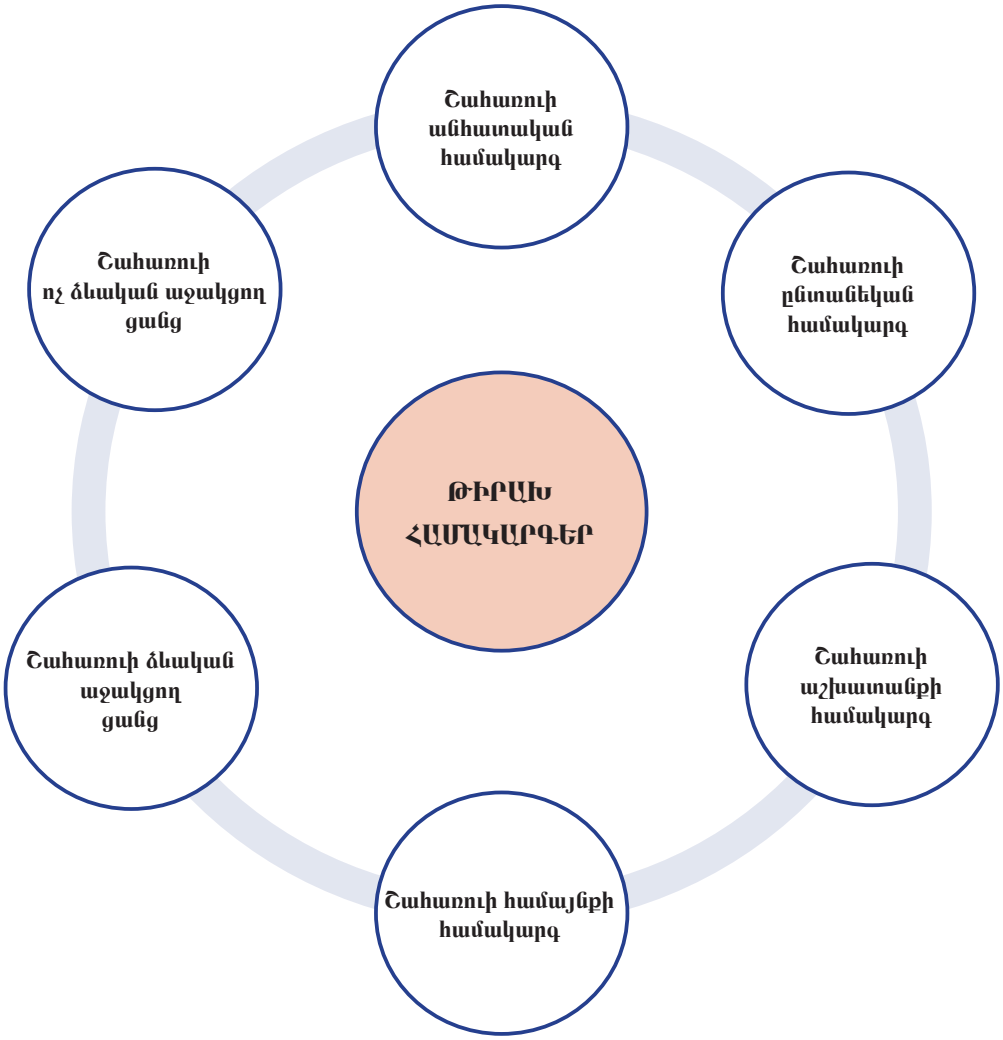
Այսպիսով՝ հիմնախնդիրների լուծումն աջակցում է մարդու ու միջավայրի փոխհարմարմանը՝ հնարավորություն տալով անհատներին, խմբերին և ընտանիքներին հնարավորինս արդյունավետ գործառել:

Համակարգային տեսության վրա է հիմնված նաև **համակարգային-էկոլոգիական (էկոհամակարգային) մոտեցումը** *(տե՛ս Գծապատկեր 4)*: Ըստ այս մոտեցման՝ կենսական սթրեսորները բնութագրում են վախը, անզորությունը, տագնապը՝ ենթադրվող վախի կամ կորստի վերաբերյալ, իսկ հուզական ներքին կամ հոգեբանական սթրեսն անհատ-միջավայր հարաբերություններում

[27] Տե՛ս Խաչատրյան Ա., Նասրին (2018), Ամուսնության կայունության պահպանման նպատակով սոցիալական աշխատողի միջամտությունն ընդունելու պատրաստակամությունը (Իրանի Խուզիստան նահանգի քաղաքային բնակչության օրինակով), «Բանբեր Երևանի համալսարանի. Սոցիոլոգիա», 9(2 (26)), 18.28. https://doi.org/10.46991/BYSU:F/2018.9.2.018:

կենսական սթրեսներին համակերպվելու անհատի առաջնային պատասխանն է: Երկրորդային արձագանքի ընթացքում անհատը փորձում է հարմարվել սթրեսորներին՝ մշակելով համակերպման չափորոշիչներ: Հարմարման կարողությունը կախված է ա) անձնային ռեսուրսներից (մոտիվացիա, խնդիրների լուծման և հարաբերություններ հաստատելու հմտություններ և այլն), բ) միջավայրային ռեսուրսներից (չձևայնացված կազմակերպական ռեսուրսներ, մտերիմների, ընկերների, հարևանների չձևայնացված աջակցություն), դրանց հասանելիությունից, ինչպես նաև անհատի՝ դրանց հասնելու ու կիրառման կարողությունից:

Գծապատկեր 4. *Շահառուի համակարգն էկոհամակարգերի մոդելում*



Այսպիսով՝ ընտանեկան համակարգերի վերը նկարագրված ու համակարգային-էկոլոգիական մոտեցումները սոցիալական աշխատանքի՝ սոցիալական հիմնախնդիրների ըմբռնման ու դրանց արձագանքելու հիմնական մոտեցումներն են, որոնք սովորաբար կիրառում են դեպք վարողներն իրենց պրակտիկայում:

Հիմնվելով սոցիալական աշխատանքի տեսությունների, սոցիալական գիտությունների, հումանիստական մոտեցումների վրա՝ սոցիալական աշխատանքը մարդկանց ու կառույցներին մղում է կյանքի մարտահրավերները հաղթահարել հնարավորինս մասնակցային ձևով՝ ներգրավելով շահառուին իր կյանքի վերաբերյալ հիմնախնդիրների լուծման գործընթացին որպես հավասար գործընկերոջ:

Լինելով պրակտիկայի վրա հիմնված մասնագիտություն ու գիտություն, ուղղված սոցիալական փոփոխությանն ու զարգացմանը, սոցիալական համախմբմանը, մարդկանց ուժեղացմանն ու ինքնորոշմանը՝ սոցիալական աշխատանքը ներկայումս շարունակում է զարգացնել մարդու ուժեղ կողմերի վրա հիմնված, համակարգային մոտեցման սկզբունքն «ակտիվացման/հզորացման» մոդելի միջոցով: Այս մոդելի գործարկման ներկայիս թերևս հնարավորինս արդյունավետ մոտեցումը դեպքի վարման համապարփակ ընթացակարգերի՝ որպես կանոնակարգված միջամտությունների ամբողջությունն է, որը և հավակնում է դառնալ հասունացող-զարգացող մեթոդ սոցիալական աշխատանքում:

Սոցիալական աշխատողների միջազգային ֆեդերացիան (ՍԱՄՖ) 2014 թ. սոցիալական աշխատանքը սահմանել է այսպես.

> *«Սոցիալական աշխատանքը մասնագիտություն և ակադեմիական գիտակարգ է, որը խթանում է սոցիալական փոփոխությունները և զարգացումը, սոցիալական համերաշխությունը, մարդկանց ուժեղացումն ու ազատականացումը: Սոցիալական արդարության, մարդու իրավունքների, կոլեկտիվ պատասխանատվության և արժանապատվության նկատմամբ հարգանքի սկզբունքները առանցքային են սոցիալական աշխատանքում: Հիմնված լինելով սոցիալական տեսությունների վրա՝ սոցիալական աշխատանքը դրդում է մարդկանց ու սոցիալական կառուցվածքներին գործել բարեկեցության մակարդակի բարելավման և կյանքի մարտահրավերներին արձագանքելու ուղղությամբ: Սոցիալական աշխատանքը հիմնվում է սոցիալական աշխատանքի, սոցիալական և հումանիտար այլ գիտությունների տեսության, ինչպես նաև տեղայնացված, մշակութազգայուն գիտելիքի վրա»*[28]:

[28] Տե՛ս Global definition of social work. Approved by the IFSW General Meeting and the IASSW

Հայաստանի սոցիալական աշխատողների ասոցիացիան, հավատարիմ մնալով միջազգային սահմանմանը, սոցիալական աշխատանքը սահմանում է, որպես.

«... սոցիալական արդարության, մարդու նկատմամբ հարգանքի և նրա իրավունքների պաշտպանության ու չվնասելու սկզբունքների վրա հիմնված մասնագիտական գործունեություն և ակադեմիական գիտակարգ, որն ուղղված է անձի, ընտանիքի, խմբերի և համայնքների կարողությունների, հմտությունների ուժեղացման միջոցով վերջիններիս լիարժեք սոցիալական գործառնմանը, հասարակությունում սոցիալական համերաշխության պահպանմանը և սոցիալական համակարգի զարգացմանը»[29]*:*

General Assembly in July 2014. Retrieved from https://www.ifsw.org/what-is-social-work/global-definition-of-social-work./:

[29] Տե՛ս Սոցիալական աշխատանքի մասնագիտական չափորոշիչներ (ստանդարտներ), Երևան, 2015, հասանելի է https://www.ifsw.org/wp-content/uploads/2018/01/Social-Work-Standards_AASW-1.pdf:

2.2. Սոցիալական ծառայություն. համակարգի տարրերի ընդհանուր բնութագիրը

Սոցիալական ծառայությունը, որպես այդպիսին, և դեպքի վարումը՝ որպես ծառայության տրամադրման մեթոդ ու պրակտիկա, ուղղակիորեն ձևավորվում են համակարգի չորս հիմնական տարրերի փոխհարաբերություններից *(տե՛ս Գծապատկեր 5)*:

Գծապատկեր 5. *Սոցիալական դեպքի վարման պրակտիկան ձևավորող տարրերը*

1. Սոցիալական քաղաքականության շրջանակը՝ մակրոպրակտիկան (ներառում է հետևյալ հարցերի պատասխանները. ի՞նչ գերակայություններ են ընտրված, ո՞ւմ է ուղղված միջամտությունը, աջակցությունը կամ ակտիվացումը, ինչո՞ւ է պետությունը դա համարում առաջնահերթ, ինչպիսի՞ պայմաններ, նախապայմաններ են առաջադրվում, ինչպիսի՞ կարգավորումներով ու որակի ինչպիսի՞ պահանջներով...):

*2. Սոցիալական ծառայություններ տրամադրող կառույցներ/կազմակերպություններ (*որո՞նք են դերակատարներին պատվիրված, պարտադիր լիազորությունների շրջանակում մատուցվող ծառայությունները, այլ խոսքով՝ ինչպե՞ս է համայնքը մասնակցում կամ ներգրավված մարդկանց սոցիալական հիմնախնդիրների լուծման գործընթացում՝ պարտադիր կամ կամավոր լիազորությունների շրջանակում, ինչպիսի՞ դեր է տրված ծառայություններ մատուցող այլ կազմակերպություններին, ինչպե՞ս են կարգավորվում դեպք վարողի գործառույթները համայնքի ու նշված կազմակերպությունների/կառույցների հետ հարաբերություններում):

3. Իրավական լիազորությունների շրջանակը (ներառում է հետևյալ հարցերի պատասխանները. ինչպիսի՞ լիազորություններով է «օժտվում» դեպք վարողը որոշումների ընդունման հարցում, որո՞նք են դեպք վարողին պատվիրված, վստահված սահմանները, ո՞ր հանգամանքներն են, որոնք պարտավորեցնում են դեպք վարողին միջամտել մարդկանց կյանքին պրոակտիվ կերպով, և որո՞նք են այն հանգամանքները, որոնց դեպքում դեպք վարողը միջամտում է միայն այն դեպքում, երբ շահառուի կողմից համապատասխան հայտ է ներկայացվում):

4. Սոցիալական ոլորտի աշխատուժը (ներառում է հետևյալ հարցերի պատասխանները. ո՞ր մասնագետներն են ներգրավված ոլորտում, ինչպիսի տրամաբանությամբ է իրականացված դերաբաժանումը, ի՞նչ դեր է տրված դեպք վարող-սոցիալական աշխատողին, արդյո՞ք սոցիալական ոլորտի այլ դերակատարների՝ բժշկի, մանկավարժի, իրավաբանի, հոգեբանի և նեղ մասնագիտական այլ ոլորտի ներկայացուցիչների (վերականգնողաբան, լոգոպեդ և այլն) աշխատանքը նույն շահառուի պարագայում ենթադրում է միջմասնագիտական համակարգում, ինչպիսի՞ աշխատանքային պայմաններ, ծանրաբեռնվածություն, մասնագիտական իրավասության պահանջ ու մոտիվացիայի ձևեր կան առաջադրված սոցիալական ծառայությունների դեպք վարողներին):

Դեպքի վարումը, այսպիսով, «գործարկվում է» **սոցիալական ծառայություններում,** իսկ գործառման բնույթն ու շրջանակը պայմանավորված են նշված չորս տարրերի համակցությամբ: Ի լրումն ասվածի՝ նշենք՝ դեպքի վարման համատեքստը, իր հերթին, կախում ունի հետևյալ հարցերի պատասխաններից. ծառայությունների ո՞ր տեսակներն են համընդհանուր, հետևաբար ենթադրում են հստակ ընթացակարգեր ու արդյունավետ վարչարարություն (առանց հատուկ թիրախավորման և ուղղված բոլոր քաղաքացիներին), ո՞ր տեսակներն են, որոնք լրացուցիչ են՝ հատուկ թիրախավորմամբ, հետևաբար, ի լրումն արդյունավետ վարչարարության, ենթադրում են նաև մասնագետի անձնական-մասնագիտական ներգրավվածություն, ո՞ր ծառայություններն են, որոնք մատուցվում են պետության կողմից, և որոնք՝ համայնքի, ինչպե՞ս են դրանք ֆինանսավորվում, որո՞նք են այլ դերակատարների կողմից ոչ պետական կամ համայնքային ֆինանսավորմամբ մատուցվող ծառայությունները, ինչպե՞ս է կանոնակարգվում դեպք վարողի կողմից այդ ծառայությունների ձեռքբերումը, ինչպե՞ս են հիմնական դերակատարները համագործակցում, ինչպե՞ս են նրանք մեկտեղում ջանքերը շահառուների հետ սոցիալական դեպքի վարման մեթոդաբանությամբ աշխատելու ընթացքում և այլն:

2.3. Քաղաքականություն, իրավական կարգավորումներ, ընթացակարգեր և չափորոշիչներ

Մարդիկ բախվում են սոցիալական ամենատարբեր հիմնախնդիրների, ինչպիսիք են աղքատությունը, գործազրկությունը, կրթության, բժշկական ծառայությունների անմատչելիությունը, սոցիալական օտարումը և այլն: Ըստ էության, հասարակությունը միատարր չէ, և առկա են իրենց պահանջմունքները բավարարելու խիստ տարբեր հնարավորություններ ունեցող խմբեր: Ըստ այդմ՝ պետական սոցիալական քաղաքականության նպատակը սոցիալական տարբեր խմբերի շահերի և հարաբերությունների համադրումն է, կայունացումն ու համաձայնեցումը:

Սոցիալական քաղաքականության վերջնական նպատակը բնակչության տարբեր խմբերի *սոցիալական պաշտպանության ապահովումն* է[30] հիմնականում հետևյալ դեպքերում `

- *ցածր եկամուտներ*՝ պայմանավորված հիվանդությամբ, հաշմանդամությամբ, մայրությամբ, աշխատանքային խեղումներով (վնասվածքներով), գործազրկությամբ, ծերությամբ, ընտանիքի անդամներից մեկի կամ մի քանիսի մահով,
- բժշկական ծառայություններից *օգտվելու մատչելիության* սահմանափակում կամ բացակայություն,
- *ընտանեկան անբավարար աջակցություն*, մասնավորապես՝ երեխաներին ու ընտանիքի չափահաս կախյալ անդամներին անբավարար աջակցություն,
- *աղքատություն,*
- *սոցիալական մեկուսացում*:

Սոցիալական պաշտպանությունը կազմակերպվում է հետևյալ ձևերով[31]՝ սոցիալական ապահովագրություն, պետական ուղղակի ապահովություն, պետական նպաստներ, լրացուցիչ ապահովագրություն գործատուների միջոցների հաշվին, ոչ պետական ու լրացուցիչ ծրագրեր, բարեգործություն: Սոցիալական պաշտպանության իրականացման նպատակը մարդկանց սոցիալական կյանքը բարելավելն է, նրանց՝ սեփական ուժերին ապավինելու կարողության զարգացումը՝ այդպիսով կառավարելի դարձնելով սոցիալական տարբեր ռիսկերը: Սոցիալական ծառայությունների ենթահամակարգը համապատասխանաբար ներառում է սոցիալական ծառայություններ մատուցող սուբյեկտների

[30] Տե՛ս World Social Security Report 2010/11: Providing coverage in times of crisis and beyond International Labour Office – Geneva: ILO, 2010, էջ 13:

[31] Տե՛ս World Social Protection Report 2014/15: Building economic recovery, inclusive development and social justice International Labour Office – Geneva: ILO, 2014:

և նրանց կողմից բնակչությանը մատուցվող սոցիալական տարաբնույթ ծառայությունների ամբողջությունը:

Պետությունը երաշխավորում է բոլոր քաղաքացիների սոցիալական պաշտպանությունն ու սոցիալական իրավունքները (համընդհանուր պաշտպանություն)[32]: Եթե անձը հայտնվում է սոցիալապես խոցելի վիճակում, ապա պետական համապատասխան կառույցներն աջակցում են նրան՝ հաղթահարելու այդ իրավիճակը ու վերագտնելու ինքնաբավությունը՝ մատուցելով նրան *անհատականացված սոցիալական ծառայություններ:* Նշված ծառայությունների ծախսերը սովորաբար փոխհատուցվում են երկու ձևով՝

ա. տեղական ինքնակառավարման մարմինների,

բ. կենտրոնական իշխանությունների կողմից՝ օգտագործելով *հարկային ընդհանուր եկամուտները:*

Վերոնշյալ ծախսերը մասամբ կարող են փոխհատուցել նաև շահառուները, եթե նրանք ֆինանսապես վճարունակ են: Որոշ ծառայությունների դեպքում կարող են ծախսերը բաշխվել ինչ-որ տրամաբանությամբ նշված երեք դերակատարների միջև:

Յուրաքանչյուր երկիր ինքն է որոշում սոցիալական ծառայությունների մատուցման ձևը: Արդյունավետ է համարվում ծառայությունների մատուցման «համալիր» կամ միասնական ձևը (մեր դեպքում՝ մեկ ֆիզիկական վայրում), այդ ձևին է անցել նաև ՀՀ-ն: «Սոցիալական աջակցության մասին» ՀՀ օրենքում սոցիալական ծառայությունները մեկնաբանվում են որպես ՀՀ օրենսդրությանը համապատասխան իրականացվող միջոցառումներ, որոնք ուղղված են՝

- անձի (ընտանիքի կամ սոցիալական այլ խմբի) սոցիալ-տնտեսական, սոցիալ-հոգեբանական, սոցիալ-մանկավարժական, սոցիալ-բժշկական, սոցիալ-աշխատանքային, սոցիալ-իրավական կարիքների կամ դրանցից ցանկացածի բավարարմանը,
- անձի (ընտանիքի կամ սոցիալական այլ խմբի) բնականոն կենսագործունեության ապահովմանը,
- կյանքի դժվարին իրավիճակում հայտնվելու կանխարգելմանը և (կամ) կյանքի դժվարին իրավիճակում հայտնված անձին (ընտանիքին, սոցիալական այլ խմբին) այդ վիճակից դուրս բերելուն[33]:

ՄՄԾ ՏԿ-ներում գործառող դեպք վարողները նույնականացնում և որոշումներ են կայացնում մարդկանց աջակցելու և ակտիվացնելու համար անհրա-

[32] Տե՛ս Խաչատրյան Ս., Սոցիալական իրավունքները Հայաստանի Հանրապետությունում, հասանելի է՝ https://www.osf.am/wp-content/uploads/2020/08/%D5%8D%D5%B8%D6%81%D5%AB%D5%A1%D-5%AC%D5%A1%D5%AF%D5%A1%D5%B6-%D5%AB%D6%80%D5%A1%D5%BE%D5%B8%D6%82%-D5%B6%D6%84%D5%B6%D5%A5%D6%80%D5%A8-%D5%80%D5%80-%D5%B8%D6%82%D5%B4.pdf:

[33] Տե՛ս «Սոցիալական աջակցության մասին» ՀՀ օրենքը, հոդված 4:

ժեշտ ռեսուրսների հնարավոր ցանկի և տեսականու վերաբերյալ այնպես, որ հնարավոր դառնա մարդկանց սոցիալական հիմնախնդիրների լուծումը կամ դրանց բացասական հետևանքների մեղմումը՝ սոցիալական քաղաքականության որդեգրած գերակայություններից ելնելով:

2.4. Սոցիալական աշխատողների (դեպք վարողների) գործառույթները

Դեպք վարողները՝ որպես սոցիալական պաշտպանության ոլորտի պետական ծառայությունների սոցիալական աշխատողներ, ունեն այնպիսի լիազորություններ, որոնք տարբերվում են համայնքի, մասնագիտացված կամ հանրային (օրինակ՝ առողջապահական ու կրթական) ծառայություններում գործող սոցիալական աշխատողների լիազորություններից: Դեպք վարողի որոշումներն ու կարծիքը կոնկրետ խնդրի շուրջ վճռական դերակատարում ունեն շահառուների սոցիալական ներառման, ակտիվացման, սոցիալական հիմնախնդիրների լուծմանն ուղղված անհատական ծրագրերի մշակման գործում: Դրանք հատկապես արդիական են, երբ որպես շահառու հանդես են գալիս երեխաները, մասնավորապես ծնողական խնամքից զրկված երեխաները: Դրանով է պայմանավորված այն հանգամանքը, որ դեպք վարողի լիազորություններն ու պարտականությունները, ինչպես նաև նրա փոխհարաբերությունները այլ ծառայությունների հետ պետք է մանրամասն կարգավորվեն օրենքով:

ՀՀ-ում սոցիալական դեպքի վարման գործընթացը կանոնակարգվում է մի շարք նորմատիվ-իրավական ակտերով՝

- «Սոցիալական աջակցության մասին» ՀՀ օրենք (ընդ. 2014 թ.),
- ՀՀ Կառավարության 2015 թ. սեպտեմբերի 10-ի թիվ 1061-Ն որոշում,
- ՀՀ Կառավարության 2015 թ. սեպտեմբերի 10-ի թիվ 1044-Ն որոշում,
- ՀՀ ԱՍՀՆ նախարարի 2016 թվականի փետրվարի 16-ի թիվ 25-Ն հրաման,
- ՀՀ ԱՍՀՆ նախարարի 2017 թվականի թիվ 6-Ա/1 հրաման,
- ՀՀ ԱՍՀՆ նախարարի 2021թվականի մարտի17-ի թիվ 37-Լ հրաման:

Ըստ այդմ՝ մշակվել է ՄՄԾ ՏԿ-ներում դեպք վարող սոցիալական աշխատողի աշխատանքի նկարագիրը, որով սահմանված են սոցիալական դեպքի գրանցման, գնահատման, ծառայությունների քանակի ու տեսականու որոշման և դրանց մատուցման ու հետագա դրական ուղեկցման վերաբերյալ դեպք վարողի լիազորություններն ու պարտականությունները:

Սույն ծրագրի հիմնական գաղափարի՝ ներառական ակտիվացման շրջանակում կատարվելիք աշխատանքների քայլաշարը լիովին համապատասխանում է դեպք վարողների նշված մանդատին *(տե՛ս Աղյուսակ 3):*

Աղյուսակ 3. *Դեպք վարողի գործառույթները (ըստ դեպք վարողի պաշտոնի անձնագրի և ՀԲ ծրագրի)*

Դեպք վարողի գործառույթները՝ ըստ ԴՎ պաշտոնի անձնագրի	Դեպք վարողի գործառույթները՝ ըստ ՀԲ ծրագրի՝
1. Գնահատում է սոցիալական աջակցություն հայցողների և ստացողների սոցիալական կարիքները, սոցիալական դեպքի վարման շրջանակում կազմում է անհատական սոցիալական ծրագիրը (սահմանում է մատուցվելիք ծառայությունների համալիրը), ինչպես նաև ապահովում է անհատական սոցիալական ծրագրի իրականացումը և շարունակական հսկողությունը: Հաշվառում է աշխատանք փնտրող անձին, գնահատում է աշխատանք փնտրող անձի աշխատանքային կարիքները, դրա հիման վրա կազմում է զբաղվածության ապահովման անհատական ծրագիր, ստորագրում անհատական ծրագրի իրականացման մասին երկկողմ պայմանագիր, ապահովում դրա իրականացումը, ինչպես նաև մասնակցում է գործազուրկի կարգավիճակի տրամադրման, կասեցման, վերականգնման ու գործազուրկի կարգավիճակի դադարեցման աշխատանքներին, ուղեգրում է գործատուների մոտ համապատասխան թափուր աշխատատեղերի առկայության դեպքում: 2. Իր սպասարկման տարածքում կազմակերպում է ինտեգրված սոցիալական ծառայությունների մատուցումը, մասնակցում է անհատական սոցիալական ծրագրի շրջանակում սոցիալական ծառայությունների մատուցման գործընթացին, մասնակցում է եզրակացությունների տրամադրմանը համապատասխան գերատեսչություններին:	1**. Գնահատման գործառույթ** Իրականացնում է շահառուի կարիքների և ակտիվացման ներուժի գնահատում՝ ըստ շահառուներին ՀԲ ծրագրում ընդգրկվելու չափորոշիչների: **2. Միջամտություն** Իրականացնում է մասնագիտական միջամտություն կյանքի դժվարին իրավիճակում հայտնված շահառուի կյանքին՝ ակտիվացնելով ու ներառելով շահառուին ՀԲ ծրագրի ձեռնարկատիրական բաղադրիչի շրջանակում:

Դեպք վարողի գործառույթները՝ ըստ ԴՎ պաշտոնի անձնագրի՝	Դեպք վարողի գործառույթները՝ ըստ ՀԲ ծրագրի՝
3. Կատարում է անձանց ընդունելություն՝ տրամադրելով անհրաժեշտ տեղեկատվություն և խորհրդատվություն, այդ թվում՝ աշխատանք փնտրող անձանց՝ զբաղվածության մասին օրենսդրության, զբաղվածության պետական ծրագրերի և մասնագիտական կողմնորոշման վերաբերյալ, տեղեկատվություն և խորհրդատվություն է տրամադրում օտարերկրյա պետություններում աշխատանքային գործունեության ծավալման, մասնագիտական ուսուցման ցանկություն ունեցող անձանց: 4. Մասնակցում է սոցիալական աջակցության, այդ թվում՝ զբաղվածության ծառայությունների տրամադրմանը՝ ապահովելով դրանցից օգտվելու հավասար հնարավորություններ, մատչելիություն ու համարժեքություն սոցիալական աջակցություն ստացողների և (կամ) զբաղվածության ծառայություններից օգտվողների անհատական կարիքներին: 5. Հանդես է գալիս սոցիալական աջակցություն ստացողի օրինական շահերի ու իրավունքների պաշտպանությամբ: 6. Համագործակցում է աջակցող ցանցի հետ, տարածքային մակարդակով մասնակցում է սոցիալական համագործակցության համաձայնագրի ընդունման գործընթացին, համակարգող խորհրդի քննարկմանը ներկայացվող փաստաթղթերի կազմման աշխատանքներին, համակարգող խորհրդի որոշումների կատարման գործընթացին, իր սպասարկման տարածքի համայնքների տեղական սոցիալական ծրագրերի մշակման ու իրականացման աշխատանքներին:	**2. Միջամտություն** Մասնագիտական միջամտություն է իրականացնում կյանքի դժվարին իրավիճակում հայտնված շահառուի կյանքին՝ ակտիվացնելով ու ներառելով շահառուին ՀԲ ծրագրի ձեռնարկատիրական բաղադրիչի համատեքստում: 3. **Կանխարգելում** Մասնագիտական աջակցության, խորհրդատվության և համապատասխան ռեսուրսների ներգրավման միջոցով նպաստում է շահառուի կյանքի որակի բարելավմանը՝ ապահովելով աղքատության հաղթահարման հասանելի ու կայուն մեխանիզմներ՝ դրանցով իսկ կանխարգելելով հետագա ռիսկային իրավիճակները: **4. Շահառուի լավագույն շահի իրացում** Ծրագրի ռեսուրսները համապատասխանեցնում է շահառուի կարիքներին ու հնարավորություններին՝ ապահովելով շահառուի լավագույն շահի իրացումը:

Ի լրումն այս ամենի՝ սոցիալական աշխատանքը (մասնավորապես դեպքի վարումը) ուղղորդվում է նաև այն միջազգային փաստաթղթերով, որին միացել է ՀՀ-ն: Դրանք են՝ վերանայված Եվրոպական սոցիալական խարտիան[34] (հետամուտ է Եվրամիության կողմից ընդունված Սոցիալական հենասյուների (Social Pillars) փաստաթղթին) և «ՄԱԿ-ի կայուն զարգացման նպատակները-2030»-ը[35]: Սոցիալական աշխատանքի, մասնավորապես դեպքի վարման

[34] Տե՛ս «Վերանայված եվրոպական սոցիալական խարտիա», https://www.arlis.am/DocumentView.aspx?docid=24230, 22.06.2021:

[35] Տե՛ս «Sustainable development goals», Retrived drom, https://sustainabledevelopment.un.org/content/documents/6754Technical%2520report%2520of%2520th, 24.06.2021:

չափորոշիչները և սոցիալական աշխատանքի էթիկական կանոնակարգի նորմերը սոցիալական աշխատողների համար այն պարտադիր դրույթներն են, որոնց շրջանակում նրանք իրականացնում են իրենց մասնագիտական գործունեությունը[36]: Հավելվածում կցված են քաղվածքներ այդ չափորոշիչներից ու էթիկական կոդեքսից:

[36] Տե՛ս IFSW. Global Standards. Retreieved from https://www.ifsw.org/global-standards/:

2.5. Համայնքի դերը

Դեպքի վարման շրջանակում կարևոր է խոցելի անձանց և ընտանիքների համար հնարավորությունների զարգացումն իրենց բնակության վայրում՝ համայնքում, ՏԻՄ-երի կառավարման ներքո: Որոշ երկրներում դա իրականացվում է պետության կողմից սուբսիդավորման միջոցներով, եթե նման խթանող աջակցության կազմակերպումն օբյեկտիվ պատճառներով հնարավոր չէ կազմակերպել համայնքի ուժերով կամ ռեսուրսներով: Նման հնարավորություն ընձեռելու պարագայում համայնքը ձեռնամուխ է լինում աղքատության ու խոցելի խմբերի՝ հնարավոր մարգինալացման դեմ պայքարին իր տեղանքին ու տեղանքի առանձնահատկություններին նպատակահարմար մոդելների մշակման ու իրականացման միջոցով:

Հայաստանում դե ֆակտո անհատականացված սոցիալական ծառայությունների զգալի մասը ֆինանսավորվում է ոչ պետական բարեգործական հիմնադրամների հասարակական կազմակերպությունների, միջազգային կառույցների և եկեղեցու միջոցներով, իսկ վերջերս՝ նաև պետության կողմից համաֆինանսավորմամբ: **Համայնքում գիտելիքների և ռեսուրսների զարգացումը** պետական սոցիալական ծառայությունների հիմնական նպատակներից է: Հարկ է նշել, որ խոսքը վերաբերում է համայնքին՝ որպես բնակության վայրի, խոշորացված համայնքի առանձին միավորներին (գյուղ, ավան և այլն) և համայնքին՝ որպես ընդհանուր հետաքրքրություններ ունեցող մարդկանց խմբի: Սոցիալական դեպք վարողների համար երկու մոտեցումներն էլ հավասարապես կարևոր են: Համայնքում ռեսուրսների զարգացումն ուղղված է, մի կողմից, հաշմանդամություն ունեցող անձանց, երեխաներին ու նրանց ընտանիքներին, այլ խոցելի խմբերին՝ բարդ և բազմաբնույթ սոցիալական ու տնտեսական մարտահրավերներից պաշտպանելու, մյուս կողմից՝ նրանց համար համայնքի կողմից արդյունավետ արձագանք ապահովելու համար: Դեպք վարողը կարիք ունի հասկանալու, թե ինչպես կարող է համայնքը ծառայել որպես ձևայնացված և ոչ ձևայնացված պաշտպանության ու ներառական ակտիվացման ռեսուրս, ինչպես նաև այն, թե ինչպես է համայնքն ընկալում ընտանիքի ուժեղ կողմերը: Ըստ էության, այս դեպքում խոսքը մարդկային ու նյութական ռեսուրսների արդյունավետ կառավարման մասին է՝ **տեղական սոցիալական ծրագրերի** կիրառման միջոցով: Այսպիսով՝ դեպք վարողի գործունեությունը ներառական ակտիվացման գործընթացում սերտորեն առնչվում է ոչ միայն ընտանիքի խնդիրներին, կարիքներին, ռեսուրսներին, այլ նաև համայնքի հնարավորություններին ու կարիքներին:

Տեղական սոցիալական ծրագրերը բխում են տվյալ համայնքի բնակիչների ընդհանուր խնդիրներից, դրանց հրատապությունից և հիմնված են բոլոր

հիմնական շահագրգիռ կողմերի (տեղական ինքնակառավարման մարմիններ, հանրային ծառայություններ, քաղաքացիական հասարակություն, հասարակական կազմակերպություններ, համայնքային առաջնորդներ և այլն) հետ ունեցած բանակցությունների ու դրանց արդյունքների վրա:

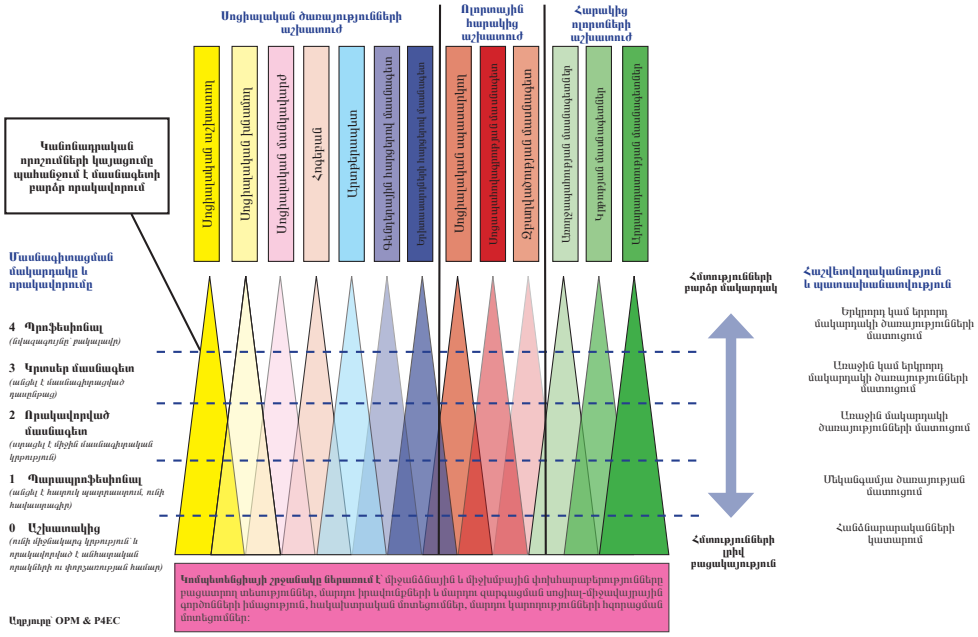
Տեղական սոցիալական ծրագրերը քաղաքական կարևոր միջոց են համայնքի գործող սոցիալական տարբեր դերակատարներին ու շահագրգիռ կողմերին համախմբելու, նրանց գործունեությունը համակարգելու համար: Դրանք նաև հզոր «գործիք» են դեպք վարողների համար, քանի որ դրանց հիման վրա դեպք վարողները կկարողանան իրականացնել անհատական սոցիալական ծրագրեր: Հակառակ պարագայում առանց տեղական սոցիալական ծրագրերի դեպքի վարման մեթոդի կիրառումը կարող է լինել ծախսատար (ժամանակի, ներդրվող ջանքերի ու ռեսուրսների տեսանկյունից) և ոչ այնքան արդյունավետ:

Փորձնական ծրագրի շրջանակում ընտանիքների ուժեղացմանն ու շահառուների ակտիվացմանն ուղղված աջակցությունը հիմնված է պետական, համայնքային և ոչ պետական ծառայությունների ռեսուրսների համակենտրոնացման վրա:

2.6. Սոցիալական ծառայությունների աշխատուժ (մարդկային ռեսուրսներ)

Սոցիալական ծառայությունների աշխատուժը բազմազան է *(տե՛ս Գծապատկեր 6)*, սակայն կարևոր է ընդգծել, որ սոցիալական աշխատողներին, մասնավորապես դեպք վարողներին վերագրվող գործառույթները յուրահատուկ են և չեն կարող պատվիրակվել այլ մասնագետների, քանի որ «ինտեգրված», միասնական ծառայությունների մատուցման մոտեցմամբ աշխատելն ու սոցիալական դեպքի վարումը նշանակում են հստակ մշակված կանոնակարգերին հետևելուն զուգահեռ գործել հատուկ մասնագիտական մոտեցումներով[37]:

Գծապատկեր 6. *Սոցիալական ոլորտի աշխատուժի շրջանակը*



Մարդկանց/ընտանիքների անհատական կարիքների բավարարման անհրաժեշտության գիտակցումն ու որոշումների ընդունման համար մասնագիտական պատասխանատվության ստանձնումը ենթադրում են համապատասխան մասնագիտական իրավասության[38] առկայություն *(տե՛ս Գծապատկեր 7)*:

---

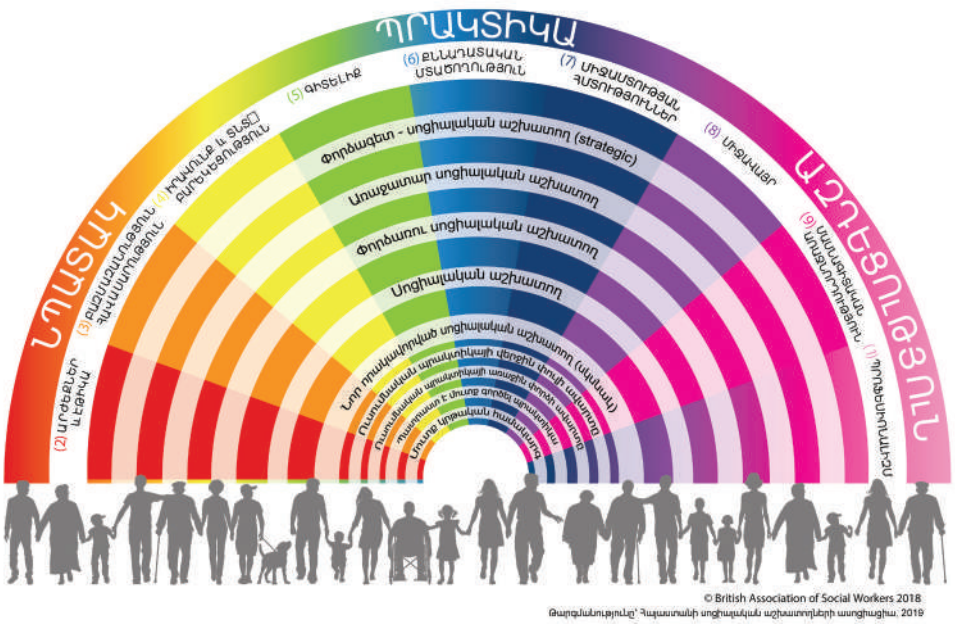
[37] Դեպքի վարման մեթոդաբանության հայեցակարգային մոտեցումների, ներդրման հնարավորությունների և կիրառման առանձնահատկությունների մասին առավել մանրամասն նկարագրվել է 4.1 ենթագլխում:

[38] Իրավասության հենքով աշխատուժի վերլուծությունը և դրա համակարգման առաջարկությունը

Անցանկալի իրողությունների փոփոխմանն ուղղված նպատակներն ու պրակտիկ գործունեությունը պետք է կանխատեսեն դրանց ազդեցություններն առանձին անհատների/ընտանիքների, ընդհանուր առմամբ հանրության վրա:

Այսօրինակ կարևոր գործունեություն իրականացնելու համար դեպք վարողը (սոցիալական աշխատողը), ըստ այս համընդհանուր հավանության արժանացած մասնագիտական իրավասության սանդղակի[39], կրթական բազայով ու պրակտիկ փորձառությամբ («պրակտիկ իմաստնություն») պետք է համապատասխանի «փորձառու» կամ «առաջատար» գնահատվող իրավասության մակարդակին: Այն պետք է ներառի արժեքների՝ բազմազանության ու հավասարության, իրավունքի ու տնտեսական բարեկեցության, գիտելիքի, քննադատական մտածողության, միջամտության մակարդակների, միջավայրի իմացության, ուսումնասիրության ոլորտներին վերաբերող գիտելիքները, հմտություններն ու աշխարհայացքը՝ «փաթեթավորված» մասնագիտական առաջնորդությամբ ու վարպետությամբ:

Գծապատկեր 7. *Սոցիալական աշխատողի մասնագիտական իրավասության մակարդակները*



մշակվել է ՄԱԿ-ի մանկական հիմնադրամի նախաձեռնությամբ և «Global social work workforce» միջազգային կազմակերպության աջակցությամբ:

[39] Տե՛ս Standarts of IFSW, Guidlines of ISS:

Այսպիսով՝ դեպք վարողի դերը ստանձնած մասնագետի իրավասությանն առաջադրվող պահանջները ներառում են մարդկանց, հասարակության բազմազանության վերաբերյալ հիմնարար գիտելիքները, այդ ամենի վերաբերյալ քննադատական ու ստեղծագործական մտածողությունը, սոցիալական հիմնախնդիրների՝ առանձին անհատի/ընտանիքի կյանքի վրա ունեցած ազդեցության և միջավայր-անձ փոխներգործության վերաբերյալ գիտելիքները, ինչպես նաև դրանց հիման վրա քննադատական մտածողությամբ պրակտիկ միջամտություն իրականացնելու և անցանկալի իրողությունները փոխելու անձնային հանձնառությունն ու պատասխանատվությունը, ինչը շաղախված է մասնագիտական էթիկայի խստագույն պահանջներով: Նման պրոֆեսիոնալ գործունեությունն էականորեն տարբերվում է կամավորական, բարեգործական օգնության, աջակցության կամ նմանատիպ կարևոր, բայց ոչ մասնագիտական գործունեության տեսակներից:

ԳԼՈՒԽ 3. ԴԵՊՔԻ ՎԱՐՈՒՄ. ՏԵՍԱՄԵԹՈԴԱԲԱՆԱԿԱՆ ՄԵԿՆԱԲԱՆՈՒԹՅՈՒՆՆԵՐ

3.1. Սոցիալական դեպքի վարում. գործընթա՞ց, մեթո՞դ, թե՞ մոտեցում

Սոցիալական դեպքի վարումը մոտեցում է սոցիալական աշխատանքում, **որն օգնում է *գնահատել* մարդկանց բազմաբնույթ կարիքներն ու պահանջմունքները և դրանց բավարարման նպատակով *համակենտրոնացնել, համակարգել, զարգացնել* և *մշտադիտարկել* ինչպես համայնքում գործող ֆորմալ և ոչ ֆորմալ սոցիալական ծառայություններն ու ցանցերը, այնպես էլ շահառուի անձնային ռեսուրսները՝ վերջինին ընձեռելով սոցիալական գործառման առավել լիարժեք հնարավորություն[40]:**

Այսպիսով՝ դեպքի վարումը զարգացել է սոցիալական աշխատանքի դասական մեթոդից՝ դեպքի հետ աշխատանքից: Հիմնական շեշտը դրվում է անձի ու նրա շրջապատի ուսումնասիրության, մարդու վարքային, կոգնիտիվ, զգացմունքային փոփոխությունների, կարիքների, նրա ու սոցիալական միջավայրի համալիր գնահատման, ուժեղ կողմերի բացահայտման և դրանց ճիշտ տեղում, ճիշտ ժամանակին կիրառման վրա սոցիալական ծառայությունների քարտեզագրման, դրանց արդյունավետ մատուցման և ծառայությունների մատուցումը համակարգելու միջոցով:

Ժամանակակից դեպքի վարման հարացույցը հասկանալու համար շատ օգտակար է համառոտ ծանոթանալ դրա զարգացման պատմությանը: Կախված իր զարգացման փուլերից ու պրակտիկայում կիրառման առանձնահատկություններից՝ դեպքի վարումը սկսվել է որպես գործընթաց, հետագայում դարձել որպես մոտեցում առողջապահության ու խնամքի կազմակերպման ոլորտում: Այնուհետև սոցիալական աշխատանքի գրեթե բոլոր բնագավառներում դառնալով հիմնական գործիք՝ դեպքի վարումը այնպիսի տարածում ու զարգացում է ապրել, որ ամրապնդվել և հիմնավորվել է, ու ներկայիս ակադեմիական շրջանակում այն դիտարկվում է որպես մեթոդ: Դեպքի վարման՝ որպես մեթոդի մասին խոսվում է հաշմանդամություն ունեցող անձանց հետ աշխատանքի համատեքստում[41]:

---

[40] «Սոցիալական աջակցության մասին» օրենքում կիրառվող ձևակերպումը, առանց մանրամասն քննարկելու կիրարկված ձևակերպումները, ըստ էության, չի արտացոլում սոցիալական աշխատանքի հիմնարար մոտեցումը՝ «համակենտրոնանել, զարգացնել, համակարգել, մշտադիտարկել շահառուի անձնային ռեսուրսները՝ վերջինին ընձեռելով առավել լիարժեք սոցիալական գործառման հնարավորություն»: Ենթադրվում էր, որ նման միջամտության արդյունքում ինքնին տեղի կունենա առավել լիարժեք գործառնումը որպես միջամտության դրական ազդեցություն ու արդյունք, սակայն փորձը ցույց է տալիս, որ դա այդպես չէ:

[41] Տե՛ս Linz, H., M., McAnally, P., Wieck, C. (1989). Current and Future Perspectives. Library of

Դեպքի հետ աշխատանքը (անհատական աշխատանքը), XX դարի ընթացքում ազդեցություն կրելով թե՛ գիտությունից, թե՛ պրակտիկայից եկող զարգացումներից, որոշակիորեն փոփոխությունների է ենթարկվել: Այն որդեգրել է նոր շեշտադրումներ ունեցող մոտեցում՝ «դեպքի վարում» անվանմամբ: Ինչ-որ առումով դեպքի վարումը դեպքի հետ աշխատանքի՝ որպես հիմնական մեթոդի «օգնող» մեթոդն է: Սա է պատճառը, որ ժամանակակից որոշ տեսաբաններ այն առանց վարանման անվանում են նաև «մեթոդ»:

Փորձնական ծրագրի շրջանակում դեպքի վարումը դիտարկվում է որպես **մոտեցում**: Դեպքի վարումը՝ որպես մոտեցում, ելնում է մի շարք հարացույցներից, մասնավորապես.

1) անհատական ու համայնքային ռեսուրսների համապարփակ գնահատում (անհատի և նրա միջավայրի ուժեղ կողմերի վրա հենված մոտեցում),
2) ծառայությունների փաթեթի տրամադրում՝ հիմնված անհատական կարիքների վրա (անհատականացված մոտեցում),
3) հնարավորինս բարձր մակարդակի ինքնորոշման ու ինքնաբավության ապահովում:

Այս մոտեցումը թույլ է տալիս հասկանալ այն գաղափարախոսական հենքը, որի վրա ձևավորվում է սոցիալական դեպքի վարման ընթացակարգը:

Սոցիալական դեպքի վարումը՝ որպես **գործընթաց,** նույնպես գոյություն ունենալու արդարացված հիմքեր ունի: Որպես գործընթաց՝ դեպքի վարումն իրականացվում է սահմանված քայլերի հաջորդականությամբ, ընթացակարգերին համահունչ և վարչարարական գործառույթների շրջանակում: Սակայն սոցիալական ծառայությունները, ներկայումս զարգացման հետաքրքրական փուլերով անցնելով, հավակնում են վերածվելու սոցիալական աշխատանքի ծառայությունների՝ ներմուծելով սոցիալական դեպքի վարման նոր մեթոդաբանություն՝ հաշվի առնելով վարչարարական աշխատանքի փորձը, միևնույն ժամանակ կարևորելով երկարամյա աշխատանքի շնորհիվ ձեռք բերած որոշակի պրակտիկ իմաստնությունը, այն է՝ անհատական առանձնահատկությունները հաշվի առնող մոտեցումների ամրագրումը[42]: Սոցիալական դեպքի վարման ժամանակ սոցիալական աշխատողի կողմից կիրառվում են այնպիսի «լրացումներ», որոնք ենթադրում են **ներառական ակտիվացում**, և այն չի կարող ընկալվել բացառապես միայն ընթացակարգ: Դա նշանակում է, որ հնա-

---

Congress Cataloging-in-Publication Data. Papers Presented at a Conference co-sponsored by the Minnesota University Affiliated Program on Developmental Disabilities and the Minnesota Dept. of Human Service, held in 1986. ISBN 0-914797-65-4:

[42] Տե՛ս Անտոնյան Մ. (2017), Սոցիալական աշխատանքի հայկական դպրոցի հիմնախնդիրները, «Բանբեր Երևանի համալսարանի. Սոցիոլոգիա», 8(1(22), 3–14. https://doi.org/10.46991/BYSU:F/2017.8.1.003:

ռավոր չէ հստակորեն սահմանել քայլերի հերթականություն կամ բավարարվել՝ գոյություն ունեցող առկա ռեսուրսների շրջանակում պարզապես ծառայություններ մատուցելով, վարչարարական-կազմակերպչական բնույթի աշխատանքներով: Սոցիալական աշխատողից պահանջվում են մասնագիտական, տեսական և պրակտիկ խորքային գիտելիքներ, հմտություններ՝ շահառուին մոտիվացնելու, ավելին՝ ներառական ակտիվացմանը տանող թերապևտիկ աշխատանք, որը հնարավոր չէ իրականացնել ընթացակարգերի, քայլ առ քայլ նկարագրված գործողությունների միջոցով (ինչն առավել բնորոշ է «գործընթացային» դեպքի վարմանը)[43]:

Ներկայիս բարեփոխումների համատեքստում մեր երկրում դեպքի վարումը չի կարող սահմանափակվել բացառապես գործընթացով, քանի որ վերջինիս ներհատուկ են միայն ադմինիստրատիվ, վարչարարական գործառույթները: Փորձելով ձևայնացնել, քայլ-առ քայլ նկարագրել շահառուի հետ աշխատանքը՝ դրանք «տեղավորելով» իրավական կարգավորումների մեջ, ըստ էության, ջանքեր են գործադրվում «անկանխատեսելի» թերապևտիկ աշխատանքը կոշտ ընթացակարգերում տեղավորելու համար այն պարագայում, երբ մասնագիտության «ներքին կարգավորումները» լիովին բավարար են՝ մարդու հետ աշխատանքը իրականացնելու համար: Դեպքի վարման ներկայացումը՝ բացառապես որպես գործընթաց, կարող է ընդունելի լինել այն պարագայում, երբ սոցիալական աշխատանքը զարգացած և ներդրված չէ ծառայություններում, և/կամ քանի դեռ այն տվյալ երկրի սոցիալական ծառայությունների պրակտիկայում չի զարգացել այնքան, որ հնարավոր լինի լիարժեք կիրառել որպես սոցիալական աշխատանքի առանձին մեթոդ՝ իրեն հատուկ բոլոր բաղադրիչներով: Ելնելով մեր պրակտիկայից, եթե նպատակ ունենք աստիճանաբար առաջ շարժվելու ներառականության ու ներառական ակտիվացման մոտեցումներով, ավելի տեղին է դեպքի վարումն անվանել **մոտեցում,** քանի որ ծառայությունների զարգացման ներկա փուլում այն դեռևս գտնվում է գործընթաց-մոտեցում «միջանցքում»[44],[45]:

---

[43] Տե՛ս Core concepts and principles of effective case management: Approaches for the social service workforce. Global social service workforce alliance case management interest group., 1st Edition, January 2018, Retrieved from https://bettercarenetwork.org/sites/default/files/Case-Management-Concepts-and-Principles.pdf:

[44] Տե՛ս McDonald A.,(2006).Understanding community care: a guide for social workers, Palgrave Macmillian, 2-nd Edition:

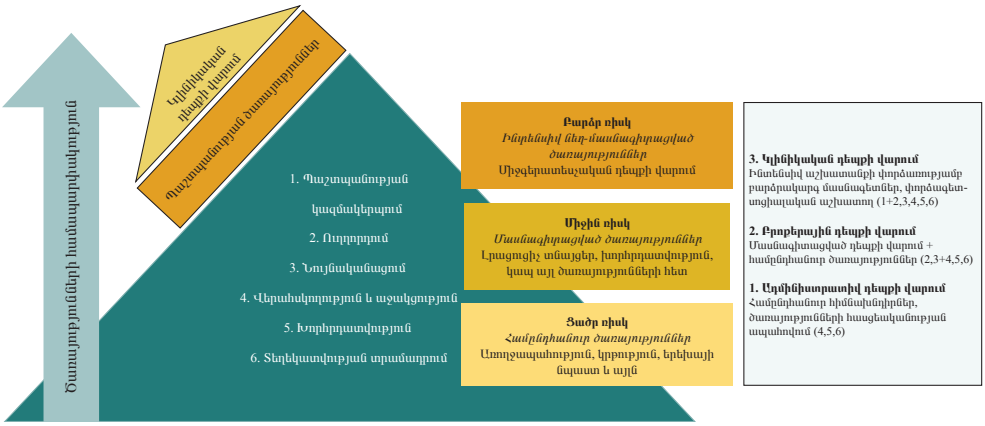
[45] Տե՛ս Lymbery, M., Butler, S. (2004). Social work ideals and practice realities:

3.2. Դեպքի վարման մոդելները

Գրականության մեջ առանձնացվում են դեպքի վարման տարբեր մոդելներ, սակայն սույն ուղեցույցի շրջանակում շեշտադրվել է 3 հիմնական մոդել դեպքերի ռիսկայնության չափման համատեքստում:

Ստորև ներկայացված սխեմայում դեպքերը տարբերակված են ըստ ռիսկայնության աստիճանների՝ բարձր, միջին ու ցածր մակարդակներ, ըստ այդմ՝ համապատասխան միջամտության մակարդակներն ու մասնագետին առաջադրվող իրավասության պահանջները *(տե՛ս Գծապատկեր 8)*:

Գծապատկեր 8. *Դեպքի վարման մակարդակները և դեպք վարողի գործառույթները*



Ինչպես երևում է Գծապատկեր 6-ից, միջամտությունը պահանջում է «աճողական սկզբունք», օրինակ՝ կլինիկական կամ բարդ դեպքերի համար անհրաժեշտ են ինչպես համընդհանուր, այնպես էլ հատուկ ծառայություններ՝ ի լրումն կլինիկական աշխատանքի կամ շահառուի համար պաշտպանության կազմակերպման գործընթացների իրականացմանը:

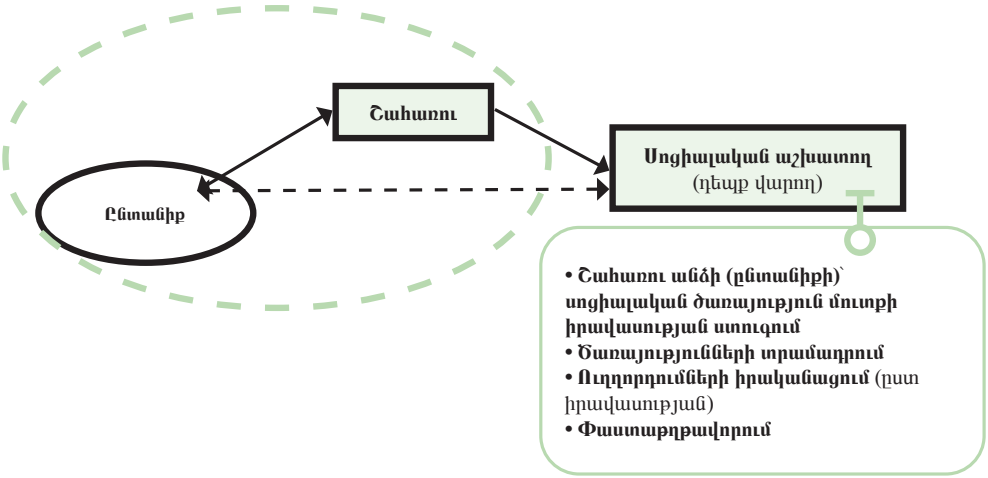
Հայաստանում միասնական սոցիալական ծառայությունների ձևավորման ներկա փուլում և դեպքի վարման հետ կապված գործող պրակտիկան ենթադրում է սոցիալական դեպքերի վարման երեք մոդել՝

1. **ադմինիստրատիվ-տեսչական (կիրառվում են նաև զուտ «ադմինիստրատիվ» կամ «տեսչական» հասկացությունները)**՝ համընդհանուր ծառայությունների տրամադրման կազմակերպում (ցածր ռիսկ) *(տե՛ս Գծապատկեր 9)*,
2. **բրոքերային-կազմակերպչական (կիրառվում են նաև զուտ «բրոքերային» կամ «կազմակերպչական» հասկացությունները)**՝ միջմասնա-

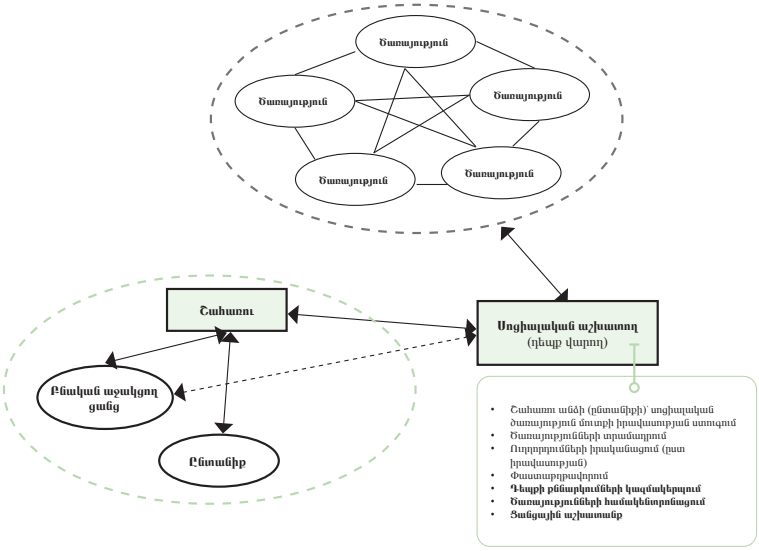
գիտական-միջոլորտային ծառայությունների մատուցման կազմակերպում ու ուղղորդում՝ ներառելով նաև 1-ին մոդելը (միջին ռիսկ) *(տե՛ս Գծապատկեր 10)*[46],

3. **կլինիկական**՝ բարդ դեպքերի համար, որոնք, ի լրումն առաջին ու երկրորդ մոդելների ծառայությունների համադրմանը, ենթադրում են նաև ինտենսիվ-թերապևտիկ աշխատանք (բարձր ռիսկ) (*տե՛ս Գծապատկեր 11)*:

Գծապատկեր 9. *Ադմինիստրատիվ-տեսչական դեպքի վարում*

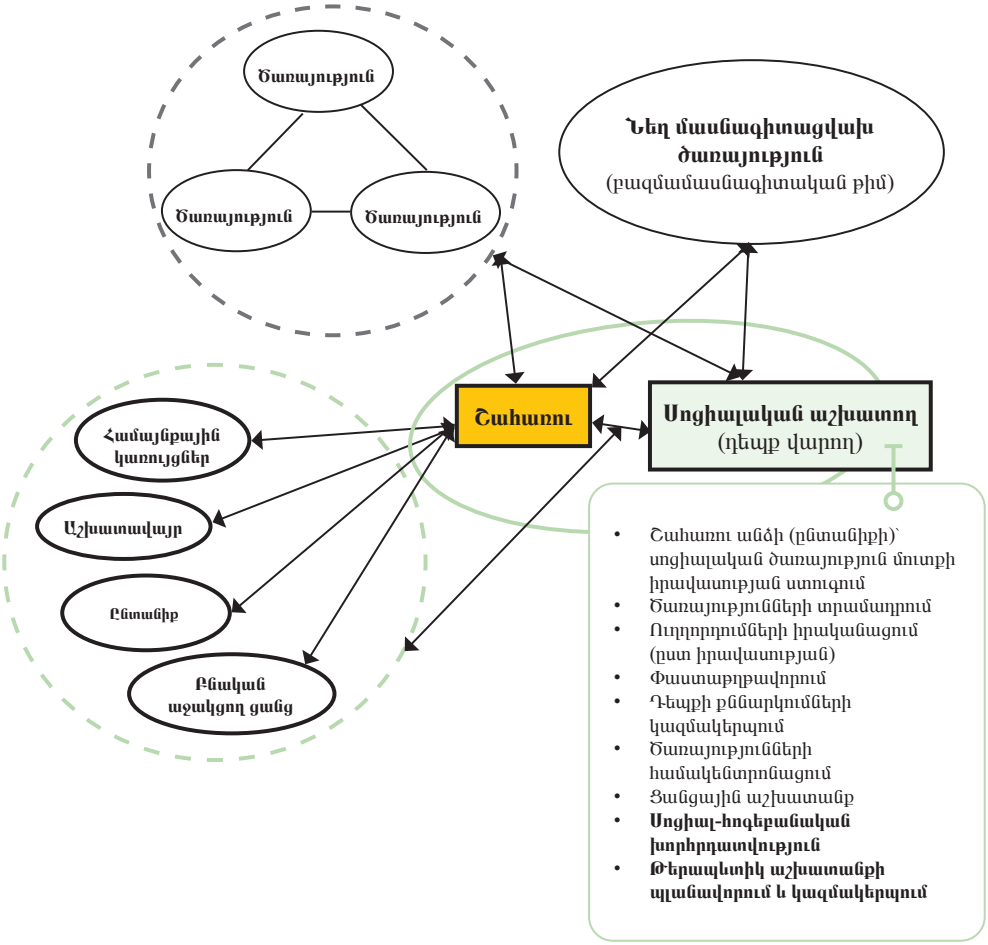


Գծապատկեր 10. *Բրոքերային-կազմակերպչական դեպքի վարում*



[46] Մանրամասները տե՛ս 3.2 ենթագլխում:

Գծապատկեր 11. *Կլինիկական դեպքի վարում*



Հայաստանում դեպքի վարման տարիների փորձը ցույց է տվել, որ վարչական, (որը ներառում է նաև դրամական ծառայություններ) և անհատականացված բնույթի սոցիալական ծառայությունների մատուցման համատեղումը արդյունավետ չէ ծանրաբեռնվածության ուաշխատուժի անհամաչափության տեսանկյունից: Ստեղծված իրավիճակը հանգեցնում է նաև սոցիալական աշխատանքի մասնագետների հիասթափությանն ու աշխատանքի նկատմամբ հետաքրքրվածության նվազմանը, ինչն էլ բացասաբար է անդրադառնում մատուցվող ծառայությունների որակի վրա ու խոչընդոտում նոր մոտեցումների լիարժեք ներդրմանը համակարգում: ***Ցանկալի է առանձնացնել դրամական ծառայությունների մատուցումը սոցիալական աշխատանք-դեպքի վարում պահանջող ծառայությունների մատուցումից կամ այն համատեղել միայն ցածր ռիսկերի պարագայում:***

Միջին ու բարձր ռիսկերի պարագայում միանշանակ ցանկալի է առանձնացումը: Դեպք վարողը բացառապես պետք է զբաղվի ոչ դրամական ծառայությունների մատուցման կազմակերպմամբ. դրանց պլանավորումը, իրագործումը, դրական ուղեկցումը բավականաչափ ժամանակատար են և անհամատեղելի դրամական ծառայությունների հետ, քանի որ վերջիններս էլ աշխատատար են: Բացի դրանից՝ մոտեցումների բախում կարող է լինել. դրամականի դեպքում խոսքը կարիքի գնահատման, ծառայությունների ստացման *իրավասության ստուգման*, հետևաբար ադմինիստրատիվ-վերահսկողական գործառույթի մասին է, իսկ դեպքի վարումը ենթադրում է *դրական ուղեկցում, անվերապահ վստահություն, քաջալերում և ակտիվացում:*

Կլինիկական դեպքերի վարումն իրատեսական է ակնկալել նեղ մասնագիտացված ծառայություններից, ինչն էլ այս պահին իրականում տեղի է ունենում՝ առանց ընթացակարգային հստակ ամրապնդումների (պարզապես բնականոն կերպով՝ ըստ գործող ծառայությունների կարողությունների): Արդեն իսկ պահանջ է հասունացել ներդնելու համապատասխան կանոնակարգում՝ ՄՄԾ ՏԿ-ների՝ որպես դեպքի վարման յուրահատուկ լիազորությամբ օժտված միակ կառույցի դերի ներառմամբ:

Փորձնական ծրագրում, բացի վարչարարությունից, ենթադրվում է անհատականացված ծառայությունների մատուցում, մասնավորապես նախատեսվում են ակտիվացմանն ուղղված միջոցառումներ ծրագրում ընդգրկված դեպք վարողների կողմից՝ մոտիվացիոն հարցազույցի տեխնիկայի կիրառում, բազմաբնույթ կարիքների քարտեզագրում, մասնակցային մոտեցմամբ անհատական միջամտության պլանի մշակում, աշխատանքային ակտիվացում, ներառյալ ինքնազբաղվածությունը և այլն: Ըստ այդմ՝ առավել կիրառական կլինի **ադմինիստրատիվ և բրոքերային դեպքի վարումը:** Փորձնական ծրագրի շրջանակում նախատեսվում է համակարգից դուրս գտնվող, երբևէ չդիմած շահառուների հետ աշխատանք, հետևաբար անխուսափելի կլինի կլինիկական դեպքի վարմանը դիմելը: **Կլինիկական դեպքերի վարման համար** սոցիալական աշխատողները կիրականացնեն ուղղորդումներ դեպի նեղ մասնագիտացված ծառայություններ: Հաշվի առնելով միջամտության աճողական սկզբունքը՝ ուղղորդումը տեղի կունենա ի լրումն ադմինիստրատիվ ու բրոքերային կազմակերպչական միջամտությունները իրականացնելուն:

ԳԼՈՒԽ 4. ՆԵՐԱՌԱԿԱՆ ԱԿՏԻՎԱՑՄԱՆ ՏԵՍԱԿԻՐԱՌԱԿԱՆ ՀԱՄԱՏԵՔՍՏԸ

4.1. Ակտիվացում և ներառական ակտիվացում

Սոցիալական աշխատողներն իրենց պրակտիկայում գործ են ունենում անհատների, խմբերի հետ, որոնք սոցիալական մեկուսացման, սոցիալական տարբեր համակարգերից դուրս մղվելու, հասարակական տարբեր գործընթացներին մասնակցելու հնարավորությունների սահմանափակումների հետևանքով հանդիպում են խնդիրների, որոնք միայնակ լուծել չեն կարող: Եթե անձը չի մասնակցում հասարակական գործընթացներին, դրանից տուժում է և՛ ինքը, և՛ իր ընտանիքը, և՛ ամբողջ հասարակությունը:

Սոցիալական ներառումը գործընթաց է, որն ապահովում է աղքատության և սոցիալական օտարման ռիսկի առջև գտնվող անհատների ու խմբերի ռեսուրսների ձեռքբերումը՝ հասարակության տնտեսական, սոցիալական և մշակութային կյանքին մասնակցելու և տվյալ հասարակության մեջ «նորմալ» կենսամակարդակ ունենալու համար, ինչպես նաև օգտվելու իրենց՝ որոշումների կայացման գործընթացներին մասնակցելու իրավունքներից և այլ հիմնարար իրավունքներից[47]:

Համաշխարհային բանկը **սոցիալական ներառումը սահմանում է որպես անհատների և խմբերի հասարակական մասնակցությունն ապահովող պայմանների զարգացմանն ուղղված գործընթաց՝ բարելավելով խոցելիների կարողությունները, հնարավորություններն ու արժանապատվությունը**[48]:

«Ներառում» հասկացությունը ՀՀ-ում լայնորեն շրջանառվեց մասնավորապես 2000-ական թվականներից՝ ներառական կրթության մասին օրենքն ընդունելուց հետո[49]: «Ներառում» հասկացությունն առ այսօր ՀՀ-ում հիմնականում ասոցացվում է հաշմանդամություն ունեցող անձանց պաշտպանության հետ, սակայն «սոցիալական ներառականություն» հասկացությունն ավելի ընդգրկուն ու լայն հասկացություն է, որը վերաբերում է հասարակության տարբեր սոցիալական խմբերին և կյանքի տարբեր ոլորտներին, ներառյալ տնտեսությանը: Որոշ դեպքերում «սոցիալական վերականգնում» և «սոցիալական ներառում» հասկացությունները կիրառվում են նաև որպես հոմանիշներ, սա-

[47] Տե՛ս Skrodele-Dubrovska. (2012). Main tasks of social worker in reducing poverty for families with children and social inclusion policy in Latvia. SHS Web of Conferences 2, 00028. DOI: 10.1051/shsconf/20120200028:

[48] Տե՛ս Social Inclusion, the World Bank, accessed 21 October 2019 Retrieved at https://www.worldbank.org/en/topic/social-inclusion:

[49] Տե՛ս Khachatryan Ա. (2019). Social Inclusion or Integration? Journal of Sociology: Bulletin of Yerevan University, 10(1 (28), 3–10. https://doi.org/10.46991/BYSU:F/2019.10.1.003:

կայն ներկայում սոցիալական վերականգնումը ենթադրում է մարդու իրավունքների, սոցիալական կարգավիճակի, առողջության, գործունակության, մոտիվացիայի և արժեքային կողմնորոշումների վերականգում: Այս գործընթացն ուղղված է սոցիալական միջավայրում անձի կենսագործունեության վերականգնմանը, իսկ ներառականության գաղափարը միտված է նաև սոցիալական միջավայրը փոփոխելուն՝ անձի կարիքներին համապատասխան[50]:

Սոցիալական ներառումը նեղ իմաստով առաջին հերթին ընկալվում է որպես «**ընդգրկում աշխատաշուկայում**». հասկանալի պատճառներով զբաղվածությունն անմիջականորեն ազդում է ընտանիքի նյութական վիճակի ու սոցիալական ակտիվության վրա: Իր հերթին կրթությունն ու մասնագիտական հմտություններն ակտիվ սոցիալական ներգրավվածության և ավելի խոստումնալից աշխատանքային հնարավորությունների հիմքն են: Առողջական վիճակը պայմանավորում է անհատի՝ որպես համայնքի ներկայացուցչի գործունեության արդյունավետության աստիճանը: Սոցիալական անվտանգությունը, օրինակ՝ հանցագործություններից ու խտրականությունից զերծ լինելը, նպաստում է անձանց սոցիալական, տնտեսական, քաղաքացիական ու քաղաքական ակտիվությանը: Դրա համար էլ **ակտիվացումը** ենթադրում է մարդու սոցիալական, հոգեբանական ու մշակութային ռեսուրսների զարգացում այնպես, որ տեղի ունենա անձի՝ աշխատաշուկայում ընդգրկումը, իսկ սոցիալական ներառումն ավելի լայն իմաստով է կիրառվում՝ հաշվի առնելով խնդիրների բազմակողմանիությունը և սոցիալական կյանքի բազմազանությունը: Միևնույն ժամանակ աշխատանքային ակտիվացումը ինքնին կարևոր գործոն է սոցիալական ակտիվացման համար ճիշտ այնպես, ինչպես սոցիալական (լայն իմաստով) ակտիվացումը կարևոր նախապայման է՝ աշխատաշուկայում ինտեգրվելու համար: Այլ խոսքով, ինչպես Եվրոպական սոցիալական ցանցն (ԵՍՑ)[51]-ն է նշում, «վճարվող աշխատանքն աղքատությունից դուրս գալու և հասարակության մեջ ինտեգրվելու լավագույն միջոցն է հասարակության բոլոր խմբերի համար»: ԵՍՑ անդամները, սակայն, ընդգծում են, որ ակտիվացման ավանդական մոդելները չափազանց միակողմանի են եղել՝ կենտրոնանալով միայն աշխատաշուկայում ներգրավվածների, աշխատել ցանկացողների վրա՝ ստվե-

[50] Տե՛ս Մելքումյան Յ. (2019). Անչափահաս իրավախախտների սոցիալական վերականգնման առանձնահատկությունները, «Բանբեր Երևանի համալսարանի. Սոցիոլոգիա», 10(1 (28), 11–18. https://doi.org/10.46991/BYSU:F/2019.10.1.011:

[51] ԵՍՑ-ն ստեղծվել է հանրային սոցիալական ծառայությունների ղեկավարների պահանջով՝ իրենց ծառայությունների որակն ու արդյունավետությունը բարելավելու համար: Առաքելությունն է խթանել հանրային սոցիալական ծառայություններ մատուցող մասնագետների գիտելիքների և փորձի փոխանակումը՝ համագործակցելով առողջապահության, կրթության, բնակարանային ապահովման, զբաղվածության և սոցիալական ներառման ծրագրերի շուրջ՝ աջակցելու մարդկանց ու համայնքներին բարելավված սոցիալական քաղաքականության և պրակտիկայի միջոցով: Հասանելի է https://www.esn-eu.org/:

ռելով նրանց, ովքեր ի վիճակի չեն ներգրավվել տարբեր պատճառներով՝ մոտիվացիայի բացակայություն, հաշմանդամություն, աղքատության մշակույթի կրում և այլն: Այլ կերպ ասած՝ սոցիալական ծառայություններից դուրս են մնում առավել ռիսկային, մարգինալացված խմբի ներկայացուցիչներ, որոնք չունեն հասարակության մեջ գործառման, համայնքում գոյություն ունեցող ռեսուրսներից օգտվելու, դժվարին իրավիճակներում կողմնորոշվելու, կառուցողական լուծումներ գտնելու կարողություններ, հմտություններ ու հնարավորություններ: Մարգինալացված խմբերը սովորաբար ունենում են կրթական ցածր ցենզ, նրանք հնարավորություն չունեն ներգրավվելու, աշխատանքային կամ սոցիալական հմտություններ ուսուցանող երկարաժամկետ ծրագրերում, հետևաբար խնդիր է դրվում բարելավելու նրանց սոցիալական հմտությունները կամ զարգացնելու անհրաժեշտ տոկունություն՝ աշխատաշուկայում երկարաժամկետ մրցունակ մնալու համար: Նրանց համար դժվար է զբաղվել ինքնակրթությամբ և պատշաճորեն հոգ տանել իրենց ընտանիքի անդամների առողջական վիճակի մասին (մասնավորապես երեխաները առողջ սնունդ ստանալու հնարավորություն չունեն): Աղքատության մեջ ապրող մարդիկ սովորաբար դժվարությամբ են կողմնորոշվում, թե ինչ սովորել, ինչ հմտություններ ձեռք բերել և որտեղ դիմել՝ աշխատաշուկա վերադառնալու կամ ներգրավվելու նպատակով: Այդ մարդկանց իրավունքները հաճախ ոտնահարվում են, երբեմն այդ մարդիկ բավարար տեղեկացված չեն այդ մասին կամ չեն կարող գնահատական տալ իրենց հանդեպ թույլ տված նման արարքներին: Նման անձինք/ընտանիքները փաստացիորեն դուրս են մնում նաև սոցիալական աջակցության կանոնավոր ծրագրերից՝ լավագույն դեպքում ապավինելով բարեգործական ծրագրերի աջակցությանը:

Ակտիվացման ավանդական մոդելները որդեգրել են, այսպես կոչված, «գծային մոտեցում», որի դեպքում գործող ծրագրերը համընդհանուր են բոլորի համար՝ մի գծի վրա, որը բավարար չափով հաշվի չի առնում այն մարդկանց կամ խմբերի հանգամանքները, որոնք օտարված են հասարակական համակարգերից և հիմնականում դժվարությամբ են «տեղավորվում» գործող ծրագրերում[52]:

Ցանցը խրախուսում է ներառական ակտիվացմանն ուղղված սոցիալական քաղաքականությունը՝ սահմանելով այն որպես *«սոցիալական կառույցների միասնական աշխատանք, որն ապահովում է աղքատության և սոցիալական օտարման ռիսկի ներքո գտնվող մարդկանց համայնքում աշխատանքի ու իմաստալից գործունեության այլ ձևերի հետ կապը»:* Այս մոտեցումը լայն հնարավորություններ է ստեղծում այն մարդկանց համար, որոնք կարիք ունեն վերապատրաստումների, կրթություն ստանալու, սուբսիդիաների, զբաղվածու-

[52] Տե՛ս Alfonso, L. (2019). Inclusive activation: leaving no one behind. Retrieved from: https://www.linkedin.com/pulse/inclusive-activation-leaving-one-behind-alfonso-lara-montero:

թյուն ձեռք բերելու, աշխատանքի տեղավորման, դրական ուղեկցման, լեզվի ուսուցման և այլն: Ակտիվացման այս մոտեցումն անհրաժեշտ է մասնավորապես դժվար հաղթահարելի խնդիրներ ունեցող մարգինալացված խմբերին, որոնք աշխատանքի շուկայից օտարվել են բավականաչափ երկար տևողությամբ (ալկոհոլից ու թմրանյութերից կախվածություն ունեցող, հոգեկան առողջության խնդիրներ ունեցող մարդիկ, առողջական խնդիրներ ունեցող միայնակ մայրեր, փախստականներ, տեղահանվածներ և ներգաղթյալներ, միակ աշխատողին կորցրած բազմազավակ մայրեր և այլ անձինք)[53]:

Ըստ այդմ՝ ներառական ակտիվացման մոտեցումը ենթադրում է միջամտության մոդելների բազմազանություն՝ կանխելու ու նվազեցնելու գործընթացում հանդիպող հնարավոր ռիսկերը (մասնավորապես հետընթացների մասով, որոնք կարող են տեղ գտնել շահառուների ակտիվացման ընթացքում):

Այսպիսով՝ հաշվի առնելով, որ ակտիվացման հիմնական քաղաքականությունը ոչ բոլոր անձանց համար կարող է հանգեցնել ցանկալի արդյունքների (ակտիվացման ծրագրերից օգտվողների մի մասը կարող է պարզապես այդպես էլ աշխատաշուկա չներգրավվել կամ ներգրավվել կարճաժամկետ), **փորձնական ծրագրի շրջանակում առաջարկվում է աշխատաշուկայից դուրս գտնվող մարդկանց աջակցություն ցուցաբերել համապարփակ միջոցառումների ձևով, որտեղ սոցիալական, առողջապահական, կրթական, բնակարանային և զբաղվածության ծառայություններն ամբողջովին կարևոր են՝ նրանց սոցիալական ներառումը խթանելու համար, այլ խոսքով՝ նշված մարդկանց դուրս բերել օտարացումից:**

Ներառական ակտիվացման հայեցակարգը հիմնված է մի շարք սկզբունքների վրա՝ *ծառայություններից օգտվող մարդկանց կարիքների ամբողջական գնահատում և անհատականացված պլան, որը ներառում է ֆինանսական աջակցություն, խթանող սոցիալական բազմակողմանի աջակցություն, աշխատանքային միջավայրի հարմարեցում* (աշխատանքային միջավայրի հարմարեցումը դրա կարիքն ունեցող անձանց համար կարևոր նախապայմաններից է, օրինակ, հաշմանդություն ունեցող անձանց դեպքում), ինչպես նաև ինտեգրված սոցիալական ծառայությունների տրամադրում:

Այսպիսով՝ ելնելով այն հանգամանքից, որ մեր երկրում ակտիվացման ներկայիս մոտեցումը հիմնված է հիմնականում զբաղվածության ապահովման վրա, Փորձնական ծրագրի շրջանակում նախատեսվում է նախ սոցիալական ներառման, ապա՝ ներառական ակտիվացման գաղափարների պրակտիկ իրագործում առնվազն 200 օտարված, համակարգից դուրս մնացած ընտանիքների համար:

---

[53] Տե՛ս Labonte, R. N., Hadi, A., Kauffmann, X. E. (2012). Population Health Improvement Research Network. Indicators of social exclusion and inclusion: A critical and comparative analysis of the literature. Ottawa, Ont: Population Health Improvement Research Network:

4.2. Ակտիվացման՝ փորձնական ծրագրում առաջարկվող մոտեցումները

Ըստ խթանների ու տրամադրվող խորհրդատվության ծավալի՝ հեղինակները տարբերում են աշխատանքային ակտիվացմանն ուղղված չորս հիմնական մոտեցում՝ աջակցային, նախապայմաններով, նախապատրաստական և ներառական[54] (տե՛ս Գծապատկեր 12):

1. *Աջակցային ակտիվացումը*, մի կողմից, ենթադրում է սահմանված նպաստի իրավունքի զանգվածային իրացում, մյուս կողմից՝ զուգակցվում սոցիալական աշխատողի կողմից կրթական խորհրդատվությամբ ու ուղղորդմամբ: Այս մոտեցումը շեշտադրում է մարդու ունեցած ռեսուրսների (հիմնականում կրթության ու վերապատրաստման արդյունքում ձեռք բերվող հմտությունների և գիտելիքների) ուժեղացում կամ բացակայող ռեսուրսների ստեղծում: Այս մոտեցման համաձայն՝ ներդրումները հիմնականում ուղղված են կրթությանը՝ սովորաբար ծախսելով ավելի երկար ժամանակ՝ անհատին դեպի աշխատաշուկա վերադարձնելու համար, սակայն անձն ի վերջո ամբողջությամբ ինտեգրվում է աշխատաշուկա, ձեռք է բերում ավելի կայուն ու երկարատև աշխատանք: Այս մոտեցման առավելություններից է անհատականացված մոտեցումը յուրաքանչյուր շահառուին (Դանիա, Ֆինլանդիա): Մոտեցման հիմնական ապավենը շահառուի համաձայնությունն է, իսկ երկրորդ օգնող հանգամանքը՝ հասարակության մեջ առանց նպաստների ինքնաբավ ապրելու համընդհանուր ընդունված արժեքը («անհարմար, ամոթ է ապրել նպաստներով»): Աջակցային ակտիվացումն ընդուված է անվանել նաև «կամավոր ակտիվացում»:
2. *Նախապայմաններով ակտիվացումը* («եթե. ապա...») խորհրդատվություն է՝ ուղղված շահառուների՝ աջակցության ծրագրերում հասցեական հաշվառմանը, ներառմանն ու վերահսկմանը՝ «սահմանափակումների» կիրառմամբ (Մեծ Բրիտանիա, մասամբ՝ Սլովակիա): Ի տարբերություն աջակցային ակտիվացման՝ շահառուի համար մշակվում են նախապայմաններ՝ նպատակ ունենալով հնարավորինս արագ դուրս բերել նրան նպաստի կամ աջակցության համակարգից և նրան ներգրավել աշխատաշուկա՝ առանց ապավինելու նրա՝ նպաստների հանդեպ ունեցած «վերաբերմունքին»: Նպաստների և սոցիալական այլ երաշխիքների տրամադրումը կարող է զուգակցվել. եթե շահառուն

[54] Տե՛ս Taylor, A. (2010). Good practices in providing integrated employment and social services in central and eastern Europe; Research conducted within the Promotion of Youth Employment and Management of Migration UN Joint Programme in Serbia; MDG Achievement Fund:

իրականացնում է ակտիվացմանն առնչվող ծրագրային գործողությունները. մասնակցում է վերապատրաստումներին, խորհրդատվությանը, մենթորային ուսուցումներին, փորձաշրջանի պայմաններն է կատարում և այլն: Որոշ դեպքերում շահառուները համաձայնում են անգամ ցածր վարձատրվող աշխատանքի՝ չանցնելով վերապատրաստումներ՝ սոցիալական աջակցության ծրագրից օգտվելու իրենց իրավասությունը չկորցնելու համար:

3. *Նախապատրաստական ակտիվացման դեպքում* շահառուին առաջարկվում է տեղավորվել աշխատանքի կամ ներգրավվել ակտիվությանը նպաստող գործողություններում՝սկզբնական շրջանում ապահովելով նաև նպատակային կարճաժամկետ նպաստի տրամադրումը: Առաջարկվող աշխատանքը պետք է համապատասխանի շահառուի հմտություններին, ունենա առաջխաղացման հեռանկար: Անհրաժեշտության դեպքում առաջարկվում է մասնագիտական վերապատրաստում: Ի տարբերություն նախապայմաններով մոտեցման, եթե նպաստ ստացող անձը զբաղվածության ծրագրերով նախատեսված գործողություններին չի հետևում, չի իրագործում, ապա սոցիալական երաշխիքների որևէ սահմանափակում նրա հանդեպ չի կիրառվում (Պորտուգալիա, Սլովենիա, Իսպանիա, Սլովակիա, Բուլղարիա և Ռումինիա): Ի տարբերություն աջակցային ակտիվացման՝ նախապատրաստական ակտիվացումը կարող է և չավարտվել շահառուի՝ աշխատաշուկա ներգրավմամբ, սակայն այդ հանգամանքը չի անդրադառնում նպաստների երաշխիքների իրացման վրա:

4. *Ներառական ակտիվացումը* ենթադրում է սոցիալական պաշտպանության համակարգից դուրս գտնվող և տարբեր պատճառներով ինքնուրույն աջակցության համար չդիմող շահառուի առանձնահատուկ իրավիճակի պայմանները հաշվի առնող և նրա՝ աշխատաշուկա ու սոցիալական բնականոն գործառման կյանքի անցմանը խոչընդոտող անհատական ու միջավայրային գործոնների հետ աշխատանք, որպեսզի շահառուն ներառվի սոցիալական պաշտպանության համակարգ, ապա ակտիվացման մնացած մոտեցումների կիրառում՝ համաձայն շահառու-աջակցության համակարգ հարաբերությունների հետագա զարգացման: Սա մեր իրականության մեջ առավել պահանջված մոտեցումն է, որը, ըստ էության, փորձնական կկիրառվի սույն ծրագրի շրջանակում և համակարգ նոր մուտք գործող շահառուների պարագայում (*տե՛ս Գծապատկեր 12)*:

Գծապատկեր 12. *Ակտիվացման մուտեցումները*

Ակտիվացման ռազմավարությունները հիմնականում մշակվում են՝ կանխելու նպաստներից կախվածության ռիսկերը, երկարաժամկետ գործազուրկների շրջանում մարդկային կապիտալի կորուստը և, ի վերջո, աշխատուժի վրա դրված ավելի մեծ պետական հարկերը: Ակտիվացման ռազմավարություններում ներառված են տարբեր գործողություններ՝ կապված աշխատաշուկայի պայմանների, ինչպես նաև գործազրկության հարցերով զբաղվող պետական կառույցների՝ ծառայություններ մատուցողների հետ: Նախապայմաններով ու նախապատրաստական ակտիվացման քաղաքականություն վարող երկրներում զբաղվածության ծառայությունների մեծ մասը հետևում է աշխատանք փնտրողի ու առաջարկողի միջև կապի ապահովման, ինչպես նաև աշխատաշուկայի հնարավորությունների ուսումնասիրությունների պրակտիկային, սակայն ոչ ներառական ակտիվացմանը: Նրանց բնորոշ են զբաղվածության պետական ծառայության նոսր ծածկույթ, նպաստների «նոսր» տեսականի, մասնավորապես երիտասարդների ակտիվացմանն ուղղված սահմանափակ ծրագրեր/նպաստներ և այլն, ինչը թույլ չի տալիս կիրառել ակտիվացման գործուն լծակներ: Այսինքն՝ ակտիվացման համակարգերը «նեղացված են» ինչպես հորիզոնական՝ ծառայությունների մատուցման, այնպես էլ ուղղահայաց՝ ծրագրերի մշակման ուղղություններով: Օրինակ՝ հորիզոնական մակարդակում ներառում են քիչ թվով շահառուների կամ շահառուների խմբերի, իսկ ուղղահայաց մակարդակում՝ գործարկում հնարավորինս սակավաթիվ ծրագրեր: Դե ֆակտո ակտիվություն չի դրսևորվում (օրինակ՝ Հունաստան, Իտալիա[55]): Ընդունված է այս իրավիճակն անվանել «ակտիվացման պասիվություն» կամ «ակտիվացման բացակայություն»:

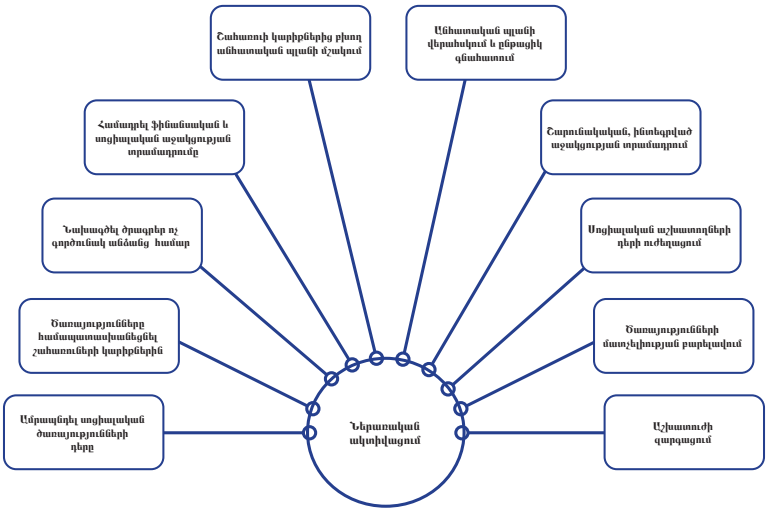
[55] Տե՛ս Taylor, A. (2010). Good practices in providing integrated employment and social services in central and eastern Europe; Research conducted within the Promotion of Youth Employment and Management of Migration UN Joint Programme in Serbia; MDG Achievemnt Fund):

Աջակցային ակտիվացման կողմնակից երկրներում (օրինակ՝ Շվեդիա, Դանիա) անգամ մի քանի անհաջողություններից հետո շահառուն հնարավորություն ունի օգտվելու զբաղվածության ծառայության ծրագրերից: Այդ համակարգն ունի բազմաբնույթ ծրագրեր մրցունակ և ոչ մրցունակ գործազուրկների համար: Ավելին՝ աջակցային ակտիվացման քաղաքականություն վարող մի շարք երկրներում ցածր վարձատրվող զբաղվածները, որոնք ևս ակտիվացման կարիք ունեն, ստանում են աշխատանքային կամ սոցիալական աջակցության նպաստներ: Աշխատող քաղաքացու դեպքում հնարավոր է՝ աջակցությունը սահմանափակվի նաև խորհրդատվությամբ, վերապատրաստումներով՝ ավելի լավ աշխատանք գտնելու ակնկալիքով[56]:

Այսպիսով՝ ակտիվացման ծրագրերն ու նրա հիմնական գործիքներն ուղղված են համապարփակ ծառայությունների մատուցմանը, այսինքն՝ սոցիալական աջակցության ծրագրերից բացի՝ նաև անձի զարգացմանն ու նրա զբաղվածության խթանմանը:

Եվրոպական սոցիալական ցանցի ուղեցույցի համաձայն՝ ներառական ակտիվացումը ենթադրում է մի շարք գործողությունների իրականացում *(տե՛ս Գծապատկեր 13)*: Ըստ այդ ուղեցույցի՝ ակտիվացման գործընթացը զբաղվածության հետ կապելը նախապայմաններով ակտիվացման մոտեցումներով պետք է նախատեսի հնարավորություններ այն անձանց համար, որոնք անմիջապես չեն կարող անցնել աշխատանքի և աջակցային ակտիվացման կարիք ունեն:

Գծապատկեր 13. *Ներառական ակտիվացման բաղադրիչները*



[56] Տե՛ս Immervoll, H., Scarpetta, S. (2012). Activation and employment support policies in OECD countries. An overview of current approaches. IZA J Labor Policy 1, 9 https://doi.org/10.1186/2193-9004-1-9:

Ակտիվացումը ենթադրում է ժամանակի և ֆինանսական միջոցների տրամադրում, ավելին՝ «հաջող ակտիվացման համար կարևոր նախապայման է եկամուտը, որը թույլ է տալիս անհատին արժանապատիվ ապրել»: Անհատական պլանները շարունակական ինտեգրված աջակցության պարագայում են հաջողվում՝ հաշվի առնելով, որ սոցիալական ծառայություններն աշխատում են քիչ աշխատանքային փորձ ունեցող կամ ընդհանրապես չունեցող անձանց հետ. նրանց որոշ մասը կարող են չունենալ սոցիալական, հույզերի և կոնֆլիկտների կառավարման հմտություններ, ըստ այդմ՝ դժվարությունների բախվել աշխատավայրի կանոններին հարմարվելու հարցում: Նման ոճով աշխատանքի կազմակերպումն իր հերթին ենթադրում է ներդրումներ սոցիալական ծառայության աշխատուժի կարողությունների զարգացման մեջ:

Սոցիալական քաղաքականության ոլորտում ներկայումս մեր երկիրը առաջնահերթ է համարում պետական նպաստներից (մասնավորապես՝ սոցիալական ու ընտանեկան) և աջակցության պասիվ այլ ձևերից անցումը ներառական ակտիվացմանը և պետական նպաստների ու աշխատաշուկայի հնարավորությունների միջև անմիջական կապի ստեղծմանը:

Պրակտիկայում, սակայն, սոցիալական ծառայություններում շահառուի հետ անհատականացված աշխատանքը մեծ մասամբ հիմնված չէ նրա ուժեղ կողմերի կամ ակտիվացման վրա, այլ հաշվի է առնում խոցելիության ու ռիսկայնության գործոնները: Հայաստանում գործող «ակտիվացման մոդելը» բնութագրվում է որպես «հիբրիդային»՝ աջակցային ու նախապատրաստական ակտիվացման մոդելների որոշակի տարրերով: Պետական նպաստների համակարգում ընդգրկված մարդիկ հիմնականում մնում են պասիվ նպաստ ստացողի կարգավիճակում, թեև որոշ դեպքերում առաջարկվում են ակտիվացմանն ուղղված հատվածային լուծումներ:

Ակտիվացումն անհատական միջամտություն է պահանջում՝ աշխատանքի ակտիվ որոնմամբ (վերապատրաստումներով) և, այսպես կոչված, «խթանների» գործածմամբ: Խթանները կարող են լինել դրական ու բացասական: Բացասական խթանի օրինակ է՝ պետական նպաստից զրկումը կամ նպաստի նվազեցումը կամ այնպիսի պատժամիջոցների կիրառումը, ինչպիսիք են արտոնությունների կրճատումը որոշակի պարտականությունների չկատարման դեպքում: Դրական խթանների դեպքում սոցիալական քաղաքականությունն ուղղված է շահառուների համար ակտիվացման այլընտրանքներ և ընտրության հնարավորություններ ստեղծելուն[57]: Պետք է նաև հավելել, որ ակտիվացման վերոնշյալ մոտեցումները միմյանց չեն հակասում, և, որպես այդպիսին, ամբողջովին մի մոտեցմամբ առաջնորդվող երկիր գոյություն չունի: Տարբեր

[57] Տե՛ս Walther, A., Pohl, A. (2007). “Thematic Study on Policy Measures concerning Disadvantaged Youth”, Volume 1, European Commission:

երկրներ կիրառում են տարբեր մոտեցումներից որոշակի տարրեր, սակայն ունեն հիմնական ուղղվածություն:

Այսպիսով՝ նկատի ունենալով միջազգային փորձը, մեր երկրում ներկա զարգացումները՝ **Փորձնական ծրագրի շրջանակում առաջարկվում են ակտիվացման հետևյալ ձևերը:**

1. **Աջակցային ակտիվացում՝** կամավոր ներգրավմամբ. եթե շահառուն դիմել է ակտիվացման ծրագրերում ներառման համար, աշխատանք է փնտրում կամ ակտիվացման խթանմանն ուղղված ծրագրեր, ապա ծառայության աջակցությունը վերաբերում է այդ հարցում տեղեկատվություն, կապեր և այլն տրամադրելուն: Ի լրումն դրան՝ շահառուն կստանա իր ներքին ռեսուրսները զարգացնելու նպատակով բազմաբնույթ ծառայություններ ստանալու հնարավորություն: Այս մոտեցումը կիրառելու համար իրավական տեսանկյունից չկա որևէ խոչընդոտ, սակայն կա ռիսկ, որ կարող է հայեցողական կիրառվել սոցիալական աշխատողի կողմից: Կարելի է համապատասխան հրահանգավորման միջոցով հարցը կարգավորել:
2. **Նախապատրաստական ակտիվացում**. եթե շահառուն դիմել է նպաստի ձևով դրամական աջակցություն ստանալու, ապա իրավիճակից ելնելով՝ հնարավոր է նախ դրամական աջակցության տրամադրում, ապա՝ հնարավոր դեպքերում անցում նախապայմաններով աջակցման: Այլ կերպ ասած՝ խոսքը այն շահառուների մասին է, որոնք արդեն իսկ նպաստառու են, և հարկավոր է ակտիվացման ծրագրերում ներառելով նրանց՝ դարձնել հնարավորինս ինքնաբավ:
3. **Ներառական ակտիվացում**. ներառում է վերը նշված բոլոր մոտեցումներից տարրեր և վերաբերում է օտարված/մարգինալացված մարդկանց սոցիալական ծրագրերում ներառմանը: Ակտիվացման առկա մոտեցումներից անհատականացված տարրերի համադրմամբ կոնկրետ իրավիճակին համապատասխան նպատակային ծրագիր է մշակվում՝ վերջնական նպատակը համարելով շահառուի հնարավոր սոցիալական ակտիվացումը:

Փորձնական ծրագրում ներառական ակտիվացումը կարմիր թելի պես անցնելու է բոլոր շահառուների հետ աշխատանքում. որքան խնդրահարույց է շահառուի կողմից ներկայացված իրավիճակը, այնքան նրա հիմնախնդիրներին արձագանքելու համար պահանջվելու է ավելի բազմակողմանի և բազմամասնագիտական մոտեցում:

ԳԼՈՒԽ 5. ՍՈՑԻԱԼԱԿԱՆ ԴԵՊՔԻ ՎԱՐՈՒՄԸ ՆԵՐԱՌԱԿԱՆ ԱԿՏԻՎԱՑՄԱՆ ՀԱՄԱՏԵՔՍՏՈՒՄ

5.1. Անձի ուժեղ կողմերը որպես «հենակետ» ներառական մոտեցմամբ դեպքի վարման գործընթացում

Մարդուն ակտիվացնելու ու սոցիալական մեկուսացումից դուրս բերելու կարևոր նախապայմաններից է սոցիալական աշխատանքի կառուցումը անձի և սոցիալական միջավայրի ուժեղ կողմերի վրա[58]: Համաձայն նման մոտեցման՝ սոցիալական դեպք վարողը շահառուին դիտարկում է սոցիալական ծառայությունների կիզակետում՝ կենտրոնանալով նրա՝ խնդիրները հաղթահարելու համար անձնային առանձնահատկությունների, կարողությունների, բայց ոչ հիմնախնդիրների վրա: Աջակցությունը կառուցվում է անհատականացված կարիքների բավարարման վրա, պահանջում հարգալից վերաբերմունք շահառուի հանդեպ, ուժեղ կողմերի վերհանում ու հավատ փոփոխությունների հանդեպ: Դեպք վարողը հաշվի է առնում շահառուների նախասիրությունները, կարիքները, արժեքները, հարգանքով վերաբերվում շահառուների որոշումների կայացմանը: Դա թույլ է տալիս նաև սովորեցնել անձին ինքնուրույն տեսնել ու ճանաչել սեփական արժանիքները, դրական կողմերը, որոնք կարող են բերել խնդրահարույց իրավիճակի փոփոխությանը, տեսանելի դարձնել սոցիալական համատեքստում գոյություն ունեցող ռեսուրսները:

Ուժեղ կողմերի վրա հիմնված մոտեցմամբ աշխատելիս դեպք վարողի հիմնական գործառույթներն են.

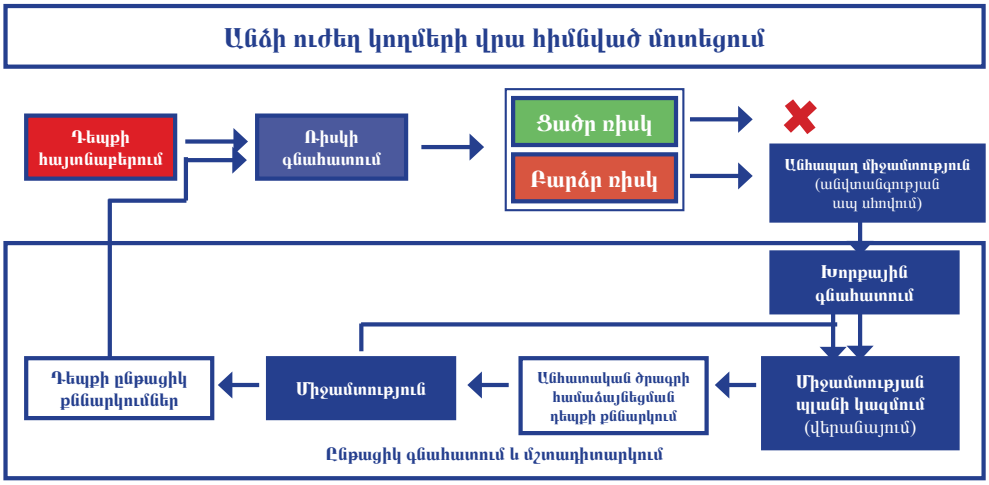
- շահառուի (երեխայի, կնոջ, տարեց մարդու, հաշմանդամություն ունեցողի և այլն) անվտանգության, կյանքին ու առողջությանը սպառնացող ռիսկերի գնահատումը,
- բարձր ռիսկայնության բացահայտման դեպքում արագ արձագանքման քայլերի կազմակերպումը՝ ՄՄԾ ՏԿ-ների ներսում կամ համայնքում գործող կազմակերպությունների ու ծառայությունների միջնորդությամբ,
- տնային այցելությունների իրականացումը և կարիքների ավելի խորքային, բազմակողմանի գնահատումը,
- գնահատման, մշտադիտարկման և արդյունքների գնահատման ժամանակ բազմամասնագիտական թիմի հանդիպումների նախաձեռնումն ու կազմակերպումը,

[58] Տե՛ս Caring., Y., D. (1990). Developing a quality assurance program in case management service settings. Jul;9(7):30-2, 34-6. Caring. 1990. PMID: 10113294:

- գնահատման և բոլոր հանդիպումների մասին գրավոր արձանագրությունների, հաշվետվությունների կազմումն ու պահպանումը մասնագիտական փաստաթղթաշրջանառության ապահովման, մասնագիտական ֆայլերի կազմման ու լրացման, սոցիալական գործի վարման միջոցով,
- անհատական սոցիալական ծրագրի կազմումն ու իրագործումը շահառուի ու բազմամասնագիտական թիմի հետ,
- շահառուի իրավիճակի պարբերաբար գնահատումն ու մշտադիտարկումը,
- ձեռքբերումների արձանագրումը՝ շահառուի ու բազմամասնագիտական թիմի հետ համատեղ *(տե՛ս Գծապատկեր 14)*:

Գործողությունների հերթականության մեջ հնարավոր է, որ դեպք վարողը շահառուի հետ աշխատանքի որևէ փուլում ստիպված լինի անցնել նախորդ փուլ: Այսինքն՝ փուլերը շրջանաձև են, մասնավորապես բարձր ռիսկի դեպքում: Ցածր ռիսկերի դեպքում դեպքի վարումն իրականացվում է ադմինիստրատիվ կամ բրոքերային մոդելներով, իսկ բարձր ռիսկերի դեպքում սովորաբար դեպքի վարումը երկարաժամկետ է և պահանջում է մասնագիտական իրավասություն ու թերապևտիկ աշխատանք:

Գծապատկեր 14. *Անձի ուժեղ կողմերի վրա հիմնված մոտեցումը*



Մարգինալացված անձանց/ընտանիքների հետ կապի հաստատումը, նրանց խնդիրների համապարփակ գնահատումն ու սոցիալական աջակցության ծրագրերում նրանց ներառումն այն նվազագույնն է, որ կարող են անել դեպք վարողներն այս փուլում: Նման բարդ իրավիճակներում գտնվող անձանց/ընտանիքների դեպքի վարման ընթացքում մեծ դեր են խաղում համա-

գործակցային մոտեցումը, տարբեր մասնագետների միջև աշխատանքային հանդիպումների, դեպքի քննարկումների կազմակերպումը և շահառուի իրավիճակից ելքերի համատեղ փնտրտուքը:

Շահառուների ակտիվացման (ներառական ակտիվացման) նշված ուղղությունը, որը պետք է կիրառվի նաև Փորձնական ծրագրում, ներկայացված է ԱՍՀՆ նախարարի 2021 թ. մարտի 17-ի N 37-L հրամանի հավելվածում՝ ՄՄԾ-ի կանոնադրության մեջ. «Անձի ինքնօգնության, ինքնորոշման և ծագած հիմնախնդիրներին ինքնուրույն լուծում տալու ունակության զարգացումը, անձի ներառումը հասարակական կյանքի մեջ և սոցիալական մեկուսացման կանխարգելումը, աջակցությունը կայուն զբաղվածության ապահովման գործում, սոցիալական համերաշխության ամրապնդումը և այլն ՄՄԾ-ի հիմնական նպատակներից են, որոնք իրականացվում են տարածքային կենտրոնների սոցիալական աշխատողների կողմից, որոնք պետք է աշխատեն սոցիալական դեպքի վարման մեթոդաբանությամբ»[59]:

Փորձնական ծրագրով նախատեսված ինքնազբաղվածության խթանմանն ուղղված գործողությունները հնարավորություն կընձեռեն սոցիալական աշխատողներին պրակտիկորեն փորձարկելու վերապատրաստումների և ուղեկցման արդյունքում իրենց ձեռք բերած գիտելիքներն ու հմտությունները: Ծրագրի այս հատվածի արդյունքները ցույց կտան, թե գործող օրենսդրության մեջ ինչպիսի փոփոխություններ են անհրաժեշտ, ինչն է բացակայում՝ ակտիվացմանը նպաստելու համար: Արդյունքները արժեքավոր կլինեն ակտիվացման ծրագրերն ու ծառայությունները բարելավելու համար: Բացի դրանից՝ նաև դեպք վարողները հնարավորություն կունենան իրականացնելու պրոֆեսիոնալ աշխատանք՝ հստակեցված ձևաչափերով՝ իրենց գործունեությունը դարձնելով հստակ, պարզ ու թափանցիկ:

[59] Տե՛ս ԱՍՀՆ-ի նախարարի 2021 թ. մարտի17-ի N 37-L հրամանի հավելված:

5.2. Միջգերատեսչական համագործակցություն

Սոցիալական դեպքի վարման գործընթացը կազմված է 7 փուլից՝

1. գրանցում (դիտարկման միջոցով արձանագրվում են քաղաքացու մոտ այնպիսի նշաններ, որոնք անհանգստություն են առաջացնում դիտարկողի մոտ և պահանջում են մասնագիտական ավելի խորը ուսումնասիրություն),

2. սքրինինգ (ռիսկի գործոնների նախնական գնահատում),

3. համալիր գնահատում (շահառուի խորքային ուսումնասիրության փուլ ու ակտիվ ճանաչողական գործընթաց),

4. պլանավորում (անհատական սոցիալական ծրագրի կազմում),

5. միջամտություն (անհատական սոցիալական ծրագրով նախատեսված քայլերի իրականացում),

6. մշտադիտարկում (տեղեկատվության հավաքագրման, վերլուծության և օգտագործման համակարգված գործընթաց՝ անհատական ծրագրի նպատակներին հասնելու, ընթացիկ գործընթացները գնահատելու ու շահառուի առաջընթացին հետևելու համար),

7. դեպքի փակում (շահառուի և դեպք վարողի համատեղ աշխատանքի ժամանակավոր կամ մշտական դադար)[60]:

Գրեթե բոլոր փուլերում առանցքային է միջգերատեսչական ու միջմասնագիտական համագործակցությունը:

Դեպքի վարման շահագրգիռ կողմերն են՝ ա) շահառուները (անհատներ կամ խմբեր), բ) շահառուներին աջակցող ոչ ֆորմալ համակարգերը (ընտանիքի կամ համայնքի անդամներ) և գ) շահառուներին աջակցող ընդլայնված համակարգերը (այլ գերատեսչությունների փորձագետներ ու մասնագետներ, ներառյալ դեպք վարողներ) (տե՛ս Հավելված 3):

Բոլոր շահագրգիռ կողմերն աշխատում են դեպք վարողի հետ որպես թիմի անդամներ նույնիսկ առանց այդ կազմակերպությունների միջև որևէ կառուցվածքային ինտեգրման պահանջի: Դրա փոխարեն արդյունավետ համագործակցության համար պահանջվում են գործառական ընթացակարգեր: Դեպքի արդյունավետ վարումը մեծապես պայմանավորված է հաջող միջգերատեսչական համագործակցությամբ, քանի որ համակարգերն ու մարդիկ միմյանց հետ փոխկապակցված են, իսկ դեպք վարողը չի կարող միանձնյա կազմակերպել ամբողջ աջակցային գործընթացը: Միևնույն ժամանակ, եթե միջգերատեսչական համագործակցությունը դրական ազդեցություն է ունենում շահառուների խնդիրների լուծման վրա, ապա շահում են բոլոր շահագրգիռ կողմերը:

Սոցիալական ծառայությունների հատվածայնությունը լուրջ մարտահրա-

[60] Դեպքի վարման փուլերը մանրամասն նկարագրված են «Սոցիալական դեպքի վարման գործառական ձեռնարկում»:

վեր է, քանի որ այս դեպքում կա՛մ տարբեր ծառայությունների միջև կապերն են բացակայում, կա՛մ էլ պարզապես բացակայում են անհրաժեշտ ծառայությունները: Հետևաբար սոցիալական ծառայությունների հատվածայնության դեպքում զգալիորեն մեծանում է բազմազան ու բազմաբնույթ կարիքներ ունեցող անձանց անհրաժեշտ աջակցություն չստանալու ռիսկը կամ միևնույն անձին կրկնակի ծառայության տրամադրումը (վերածածկ): Այս ռիսկը նվազեցնելու համար կարևորվում է շահառուի ուղղորդումը, որը սոցիալական դեպքի վարման շրջանակում ինտեգրված գործունեություն է և ենթադրում է սոցիալական ծառայությունների համագործակցություն՝ ընդհանուր նպատակին հասնելու համար: Ուղղորդման համակարգի «կառուցումը» պահանջում է ծառայություններ մատուցողների լայն շրջանակի համագործակցություն (միջոլորտային համագործակցություն), ներառյալ առողջապահական, կրթական, մշակութային ծառայությունները, իրավական օգնությունը, տնտեսական, հոգեսոցիալական խորհրդատվությունը և այլն: Այս ծառայությունները կարող են մատուցվել ինչպես պետական, այնպես էլ ոչ պետական կազմակերպությունների կողմից: Ծառայությունների առավելագույն որակի ապահովման համար անհրաժեշտ է տվյալ դեպքի հետ աշխատանքի ընթացքում համագործակցություն, տեղեկատվության, ինչպես նաև հմտությունների ու պրակտիկ փորձի փոխանակում սոցիալական ծառայություններ մատուցողների միջև և հետադարձ կապի ապահովում:

Միջգերատեսչական սոցիալական համագործակցությունն իրականացվում է ՀՀ Կառավարության 2015 թվականի N 1044-Ն որոշման համաձայն: Այն սահմանում է ոչ միայն համագործակցող կողմերի ցանկը, այլև նրանց հիմնական իրավունքներն ու պարտականությունները, միջգերատեսչական համագործակցության ձևերն ու կարգը, խնդրահարույց այն դեպքերը, որոնք կարող են նախանշել անձի կյանքի դժվարին իրավիճակում հայտնված լինելը կամ հայտնվելու հնարավորությունը, և որոնց հայտնաբերման ժամանակ կողմերը պարտավորվում են տեղեկացնել համապատասխան տարածքային մարմնին: Կանոնակարգը սահմանում է համագործակցող կողմերին տրամադրվող տեղեկատվության ծավալի, ձևի, տրամադրման ժամկետի վերաբերյալ պահանջները և մշտադիտարկման ու գնահատման ընթացակարգը[61]:

Սոցիալական համագործակցության համաձայնագիր. 2015 թվականին «Սոցիալական աջակցության մասին» ՀՀ օրենքում[62] ամրագրվեց Սոցիալական համագործակցության համաձայնագրի գաղափարը: Սոցիալական

[61] Տե՛ս «Միջգերատեսչական սոցիալական համագործակցության կանոնակարգը սահմանելու մասին» ՀՀ Կառավարության N 1044-Ն որոշում, 2015 թվականի սեպտեմբերի:10:

[62] Տե՛ս «Սոցիալական աջակցության մասին» ՀՀ օրենք, Օրենք N ՀՕ-231-Ն: Ընդունված է 2014 թվականի դեկտեմբերի 17-ին:

աջակցության օրենքի համաձայն՝ միջգերատեսչական սոցիալական համագործակցության կողմերը և աջակցող ցանցը կամ սոցիալական համագործակցության համաձայնագրի կողմերը դիտարկվեցին ինտեգրված սոցիալական ծառայությունների համակարգի տարրեր: Նույն թվականի սեպտեմբերի 10-ին N 1044-Ն որոշման համաձայն՝ ՀՀ Կառավարությունը հաստատեց միջգերատեսչական սոցիալական համագործակցության կանոնակարգը: 2016 թվականից ՀՀ ԱՍՀՆ-ն ձեռնամուխ եղավ ազգային և տարածքային մակարդակներում աջակցության ցանցերի ձևավորմանը, որի ակտիվ մասը կազմեցին նաև ՔՀԿ-ները: Ըստ «Սոցիալական աջակցության» օրենքի (2015 թ.)՝ միջգերատեսչական սոցիալական համագործակցությունն իրականացվում է սոցիալական աջակցության տրամադրման գործընթացում՝ տարածքային մարմինների, առողջապահական, կրթաուսումնական կազմակերպությունների, ոստիկանության տեղամասային տեսուչների և շահագրգիռ այլ կողմերի միջև *(տե՛ս Հավելված 3, Աղյուսակ 7)*:

Միջգերատեսչական համագործակցության կողմերն ավելին են, քան ներկայացված է կառավարության համապատասխան որոշման մեջ: Համագործակցության շրջանակն ընդգրկում է նաև տեղական ինքնակառավարման մարմինները (օրինակ՝ քաղաքացիական կացության ակտերի գրանցման բաժիններ), նաև մասնագիտական ասոցիացիաներ (օրինակ՝ հոգեբանների, հոգեբույժների, սոցիալական աշխատողների և այլն):

2016 թվականի փետրվարի 11-ի ՀՀ ԱՍՀՆ նախարարի N25–Ն հրամանի համաձայն՝ սահմանվել են տարածքային մակարդակում սոցիալական համագործակցության համաձայնագրի օրինակելի ձևը, ընդունման ընթացակարգը, համաձայնագրի համաձայն՝ ձևավորված համակարգող խորհրդի օրինակելի աշխատակարգը[63]: Համաձայնագիրը նպատակ ունի խթանելու սոցիալական ծառայությունների տրամադրման գործընթացում բոլոր շահագրգիռ կողմերի գործընկերային հարաբերությունները՝ առաջնահերթ թիրախավորելով աղքատ, սոցիալապես անապահով, ինչպես նաև սոցիալապես օտարված խմբերի սոցիալական ու տնտեսական խոցելիության նվազեցումը[64]:

Շահագրգիռ կողմերը, այսինքն՝ համաձայնագրի կողմերը, ձևավորում են համակարգող խորհուրդ՝ սոցիալական համագործակցության աշխատանքները համակարգելու նպատակով:

---

[63] Տե՛ս Հրաման N25–Ն, ընդունված ՀՀ ԱՍՀՆ 2016 թվականի փետրվարի 11-ին, հասանելի է https://www.mlsa.am/wp-content/uploads/2017/04/25-N-hraman.pdf:

[64] Ներկա քաղաքականության համատեքստում նշված դրույթները պետք է ընթերցել նաև որպես «մարդկանց ակտիվացում»:

5.3. Միջմասնագիտական համագործակցություն

Ընտանիքների բազմազան կարիքների բավարարումն այսօր պահանջում է ամբողջական, անձնակենտրոն մոտեցում: Որքան բազմազան են կարիքները, այնքան ավելի ընդգրկուն պետք է լինի մոտեցումը՝ դրանք բավարարելու համար: Առհասարակ դեպք վարողները կատարում են բազմաբնույթ գործառույթներ՝ հանդես գալով տարբեր դերերում: Օգնող այլ մասնագետները, օրինակ՝ հոգեբանները, իրավախորհրդատուները, բուժքույրերն ու բժիշկները, կոնկրետ ոլորտում իրենց խորքային գիտելիքներով դեպք վարողի հետ համագործակցելով (գործառույթների հստակ բաժանմամբ), կարող են օգտակար լինել՝ գտնելու շահառուի խնդիրների լուծման համար բազմակողմանի լուծումներ[65]:

Դեպքի վարման թիմերը կարող են ներառել (տե՛ս նաև 1.5՝ «Սոցիալական ոլորտի աշխատուժ» բաժինը).

- սոցիալական աշխատողների, օգնող այլ մասնագետների,
- պարապրոֆեսիոնալների, որոնք աշխատում են սոցիալական ծառայություններում այնպիսի դերերում, որոնց իրականացումը չի պահանջում ունենալ ֆորմալ մասնագիտացված կրթություն, բայց պահանջում է վերապատրաստում՝ իրենց պաշտոնի առանձնահատուկ պարտականություններն ու գործառույթներն իրականացնելու համար: Այդ մասնագետների թվին կարող են դասվել, օրինակ՝ խնամատարները, երիտասարդների հետ աշխատող մենթորները, դաստիարակները, համայնքային ակտիվիստները և այլ անձինք, որոնք սովորաբար իրենց գործունեությունն իրականացնում են պրոֆեսիոնալ սոցիալական աշխատողների սուպերվիզիայի ներքո,
- սոցիալական պաշտպանության վարչարարների և մասնագետների, որոնք զբաղվում են դրամական օգնության, սոցիալական ապահովագրության, կենսաթոշակների, նպաստների, զբաղվածության ծառայությունների, այդ թվում՝ զբաղվածության նպաստների ու ծառայությունների իրավասության գնահատմամբ ու դրանց տրամադրմամբ,
- այլ՝ կրթության, առողջապահության, արդարադատության և այլ ոլորտներում աշխատող պրոֆեսիոնալ մասնագետների և պարապրոֆեսիոնալների, օրինակ՝ ընտանեկան բժիշկների, բուժքույրերի, դպրոցում աշխատող սոցիալական մանկավարժների, պրոբացիայի մասնագետների, ոստիկանության անչափահասների և ընտանեկան բռնության զոհերի հետ աշխատող և այլ մասնագետների:

[65] Տե՛ս Aidyn, L. L., Laura, R. B., Mellin, E. (2018, November). A Guide for Interprofessional Collaboration. CSWE Press, ISBN 978-0-87293-178-7:

Բանիմաց և հմուտ մարդկային ռեսուրսի զարգացումը պահանջում է ժամանակ և ֆինանսական ռեսուրսների ներդրում:

Դեպք վարող բրոքերը պետք է լինի սոցիալական աշխատող, քանի որ յուրաքանչյուր դեպքի հետ աշխատելու համար անհրաժեշտ են մասնագիտական հատուկ գիտելիքներ ու հմտություններ: Վարչական աշխատանքները, ինչպես նաև ֆինանսական և նյութական ռեսուրսների ու բնակարանային պայմանների գնահատումը կարող է իրականացվել այնպիսի մասնագետների կողմից, որոնք պարտադիր դասընթացների են մասնակցել հաղորդակցության, էթիկայի և սոցիալական աշխատանքում դեպքի վարման, սոցիալական գնահատման վերաբերյալ:

Միջգերատեսչական ու միջմասնագիտական համագործակցության շրջանակում հանդիպող խնդիրներն են.

1. անհամաձայնություններ. տարբեր գերատեսչություններ ունեն գործունեության ներքին մշակույթ՝ տարբեր շեշտադրումներով, և «սեփական գերակայության կարծրությունը» կարող է համագործակցության մեջ խոչընդոտներ ստեղծել,
2. կղզիացում, միայնակ խաղացողներ. երբ թիմի անդամներից մեկը կամ մի քանիսը՝ որպես առանձնացված «թիմ», «ագրեսիվորեն» «կրեդիտներ» է հավաքում նոր գաղափարների կամ նախաձեռնությունների համար, ինչը համագործակցային հարաբերություններում բերում է հիասթափությունների: Իրական գործընկերները կիսում են կրեդիտները,
3. «ցրվածություն». գործընկերներն ուշադրություն են դարձնում շահառուի ավելի փոքր խնդիրների՝ ավելի լուրջ խնդիրներ թողնելով չլուծված,
4. «ստատուս քվո». նախկին հաջողությունները կամ ձախողումները խանգարում են ստեղծագործական մտածելակերպին: «Այն, ինչ միշտ աշխատել է», կամ «այն, ինչ վերջին անգամ չի աշխատել», չի խթանում այլ հնարավորությունների ուսումնասիրումը:

Դեպք վարողները գործում են այսպիսի մարտահրավերների պայմաններում, ուստի թիմային աշխատանքի տարբեր մոդելների կիրառման համար անհրաժեշտ մասնագիտական իրավասությունը որոշիչ է:

Մյուս կարևոր հանգամանքը էթիկապես գրագետ որոշումների կայացումն է շահառուների առնչությամբ ու էթիկապես գրագետ պահվածքը գործընկերների ու նրանց աշխատանքի հանդեպ (Հավելված 1 և 2):

Եզրահանգումներ

2021 թ. ապրիլից գործարկված Միասնական սոցիալական ծառայության տարածքային կենտրոններում (ՄՍԾ ՏԿ) սոցիալական աշխատողները, ներկա փուլում անհրաժեշտությունից ելնելով, համատեղում են դրամական և ոչ դրամական ծառայությունների մատուցումը: Աշխատանքը հիմնականում ***ադմինիստրատիվ-տեսչական բնույթի է****: Մյուս կողմից, ելնելով անհրաժեշտությունից՝ իրենց կանոնադրական պարտականությունների (ուղղորդումներ ցերեկային կենտրոններ, տնային խնամքի ծառայություն, խնամքի հաստատություններ, որդեգիր, խնամատար ծնողների թեկնածուների վերաբերյալ նախնական եզրակացության տրամադրում, դիմումատուների համար տնայց, տեղում կարիքների ուսումնասիրության կազմակերպում և այլն) շրջանակում իրականացվող բոլոր գործառույթները տեղավորվում են* ***բրոքերային-կազմակերպչական*** *մոդելում:*

Ելնելով ակտիվացման տրամաբանությունից՝ վերը նշված ադմինիստրատիվ ու բրոքերային-կազմակերպչական մոդելները կարող են արդյունավետ լինել այն շահառուների պարագայում, որոնք բավարար ներքին մոտիվացիա ունեն ակտիվացման համար, իրենք անձամբ հակված են պետական աջակցությունից անցնելու ինքնաբավ կյանքի: Շահառուների ակտիվացման մեթոդաբանությամբ աշխատանքն ուրվագծելու նպատակով սույն փաստաթղթում որդեգրված, գործող պրակտիկան իմաստավորելու ու տիպաբանելու մոտեցումը թույլ է տալիս եզրակացնել, որ այն դեպքերում, երբ շահառուները չունեն ներքին մոտիվացիա՝ ինքնաբավ դառնալու (այն պարագաներում, երբ շահառուները գերհարմարման կամ պարզապես նախաչեռնոդական չլինելու և պասիվության հետևանքով պետական նպաստները համարում են իրենց գոյության միակ հնարավորությունը և/ կամ տուժում են «վարժված անօգնականության համախտանիշից»), դեպքի վարման նշված երկու մոդելները չեն կարող արդյունավետ լինել, և կարիք կա ներմուծելու ***կլինիկական մոդելը:***

Մեթոդաբանության մեջ առանձնացվում են այն խնդիրները, որոնք լուծման կարիք ունեն, ակտիվացման, առավել ևս՝ ներառական ակտիվացման մոտեցումը իրագործելու համար:

Փորձնական Ծրագրի շրջանակում սույն մեթոդաբանության կիրառման փորձնական փուլում հիմնական մոտեցումը կլինի ***հորիզոնական հարաբերություններով աշխատանքային մշակույթի*** *ձևավորման հենքը՝ հաշվի առնելով, որ ՄՍԾ ՏԿ-ներ ձևավորելու արդյունքում շահառուների ուղղորդման ընթացակարգերի վերանայումներ կատարելու անհրաժեշտաբար հասունացած պահանջը դեռևս չի բավարարվել: Ըստ էության, սոցիալական պաշտպանու-*

թյան համակարգում շահառուների «շարժի» խաչմերուկների պատասխանատուների դերերը չեն վերանայվել և հստակեցվել, ուստի ծրագրային այն գործողությունները, որոնք, այդ հանգամանքով պայմանավորված, ուղղակիորեն չեն կարգավորվում՝ կիրականացվեն վերը նշված աշխատանքային մշակույթի շրջանակում:

Այսպիսով՝ դիտարկենք ***Փորձնական ծրագրի շրջանակում մեթոդաբանական հիմնական հարացույցները:***

1. *Սոցիալական ծառայություն-շահառու հարաբերության հենքը վեկտորալ բնույթից փոխվում է փոխգործակցության բնույթի.* առաջարկվում է աշխատաշուկայից դուրս գտնվող մարդկանց աջակցություն տրամադրել համապարփակ միջոցառումներով, որում սոցիալական, առողջապահական, կրթական, բնակարանային և զբաղվածության ծառայությունները կարևոր են՝ նրանց սոցիալական ներառումը խթանելու համար, այլ խոսքով՝ նշված մարդկանց օտարացումից դուրս բերելու համար:
2. *Իմաստավորելով գործող պրակտիկան՝դեպքի վարումը կապակցվում է ռազմավարական նպատակի՝ շահառուների ակտիվացման հետ: Ըստ այդմ՝ դեպքի վարման բրոքերային-կազմակերպչական մոդելով շահառուի հետ համագործակցությունն ամենահավանականն է, որ կգարգանա ՄՄԾ ՏԿ-ներում աշխատանքային համապատասխան համատեքստի ապահովման պարագայում:*
3. *Ռազմավարական մյուս նպատակի՝ սոցիալական աջակցության համակարգից «դուրս մղված», մարգինալացված վիճակում հայտնված անձանց ներառման, ապա նրանց ներառական ակտիվացման համար առավել իրատեսական է, որ դեպք վարողներն ուղղորդումների միջոցով այն «կպատվիրակեն» նեղ մասնագիտացված ծառայություններին:*
4. *Սոցիալական դեպքի վարման մոդելների ֆևայնացումը, ըստ դեպքի բարդության աստիճանի, ըստ այդմ՝ միջամտության բարդության, այնուամենայնիվ, պայմանական է, և այն պետք է դիտարկել որպես «կենդանի» և շարժուն գործընթաց:*
5. *Փորձնական ծրագրի շրջանակում ակտիվացման և առավել ևս* ***ներառական ակտիվացման*** *մոտեցումը ենթադրում է աշխատանք, որը հիմնված է անձի ուժեղ կողմերի կամ դրանք խթանելու վրա:*
6. *Ակտիվացման մոդելներից Փորձնական ծրագրի շրջանակում կկիրառվեն* ***կամավոր ակտիվացման և նախապատրաստական ակտիվացման*** *մոդելները:* **Ներառական ակտիվացումը** կարմիր թելի

պես անցնելու է բոլոր շահառուների հետ աշխատանքի գործընթացում՝ համադրելով նշված երկու մոդելների տարբեր տարրեր. որքան խնդրահարույց է շահառուի կողմից ներկայացված իրավիճակը, այնքան նրա հիմնախնդիրներին արձագանքելու համար պահանջվելու է ավելի բազմակողմանի ու բազմամասնագիտական մոտեցում:

7. Փորձնական ծրագրի շրջանակում դեպքի վարումը դիտարկվում է որպես մոտեցում: Որպես մոտեցում այն ելնում է մի շարք հարացույցներից, մասնավորապես.
   - անհատական և համայնքային ռեսուրսների համապարփակ գնահատում (անհատի և նրա մկջավայրի ուժեղ կողմերի վրա հենված մոտեցում),
   - ծառայությունների փաթեթի տրամադրում՝ հիմնված անհատական կարիքների վրա (անհատականացված մոտեցում),
   - հնարավորինս բարձր մակարդակի ինքնորոշման ու ինքնաբավության ապահովում:
8. Ընտանեկան համակարգերի և համակարգային-էկոլոգիական մոտեցումները սոցիալական հիմնախնդիրների ըմբռնման և դրանց արձագանքելու սոցիալական աշխատանքի հիմնական մոտեցումներն են, որոնք նպատակահարմար է՝ դեպք վարողները կիրառեն Փորձնական ծրագրի շրջանակում, այնուհետև՝ նաև իրենց առօրյա պրակտիկայում:
9. Հիմնվելով սոցիալական աշխատանքի տեսությունների, սոցիալական գիտությունների, հումանիստական մոտեցումների վրա՝ սոցիալական աշխատանքը մարդկանց և կառույցներին մղում է կյանքի մարտահրավերները հաղթահարել հնարավորինս մասնակցային եղանակով՝ շահառուին իր կյանքում առաջացած հիմնախնդիրների լուծման գործընթացին ներգրավելով որպես հավասար գործընկերոջ:
10. Սոցիալական աշխատանքում ելակետային որոշիչ գործոն է ոչ այնքան *խոցելիությունը*, որքան *դիմակայությունը*՝ մարդու/ընտանիքի ուժեղ կողմերը: Այլ խոսքով՝ սոցիալական աշխատանքը հիմնված է մարդուն/ընտանիքին վերաբերող այն գործոնների վրա, որոնք ձևավորում են *դիմակություն՝ անկախ խոցելիությունից:*
11. Հիմնական գաղափարի՝ ներառական ակտիվացման շրջանակում կատարվելիք աշխատանքների քայլաշարը լիովին համապատասխանում է դեպք վարողների նշված մանդատին: Այնուամենայնիվ, նման իրավասությամբ աշխատանք կատարելու համար Փորձնական ծրագրի շրջանակում սոցիալական աշխատողներին ևս առաջարկ-

վում է անցնել վերապատրաստումներ, որպեսզի նրանք, ուղիղ ծառայություններից զատ, կարողանան ակտիվացնել միջմասնագիտական ու միջոլորտային համագործակցության ծառայությունները՝ ավելի լայն և բազմազան ծառայությունների մատուցման, բրոքերային եղանակով աշխատելու համար: Ի լրումն սրա՝ մասնագետները իրենք դրական ուղեկցման կարիք ունեն (Քոուչինգ)՝ աշխատանքային մշակույթը բարելավելու գործընթացում ծագող դժվարությունները հաղթահարելու նպատակով[66]:

[66] Փորձնական ծրագրի շրջանակում անելիքները հանգամանալից ներկայացված են 2021 թվականին նոյեմբերի 24-ին ՀՀ աշխատանքի և սոցիալական հարցերի նախարարության և «Հայաստանի սոցիալական աշխատողների ասոցիացիա» հասարակական կազմակերպության միջև կնքված համագործակցության հուշագրում (տե՛ս Հավելված 5):

ՕԳՏԱԳՈՐԾՎԱԾ ԳՐԱԿԱՆՈՒԹՅԱՆ ՑԱՆԿ

Տպագիր աղբյուրներ

1. Անտոնյան Մ., Սահակյան Ա., Խաչատրյան Ա., Մարկոսյան Ռ., Գեղամյան Ն., Ոսկանյան Ա., Սուպերվիզիան սոցիալական աշխատանքում, ուսումնական ձեռնարկ, Երևան, ԵՊՀ հրատ., 2016:
2. Անտոնյան Մ. (2017), Սոցիալական աշխատանքի հայկական դպրոցի հիմնախնդիրները, «Բանբեր Երևանի համալսարանի. Սոցիոլոգիա», 8(1(22), 3–14. https://doi.org/10.46991/BYSU:F/2017.8.1.003
3. «Աշխատանք Հայաստանում ավելի լավ ապագայի համար. աշխատատեղերի դինամիկայի վերլուծություն», Համաշխարհային բանկ, հոկտեմբեր, 2019:
4. Գյոզալյան Վ., Աղքատությունը ՀՀ-ում և ԱՀ-ում. համեմատական վերլուծություն, «Մ. Մաշտոց համալսարանի լրատու», 2018:
5. Դեպքի վարման առաջին մեթոդոլոգիական սեմինար, զեկույց, 2011:
6. «Զբաղվածության կարգավորման 2020 թվականի պետական ծրագիրը և միջոցառումների ցանկը հաստատելու մասին» ՀՀ Կառավարության որոշում N 1290-Լ, 2019 թվականի 30 սեպտեմբերի:
7. «Ընտանիքում բռնության կանխարգելման, ընտանիքում բռնության ենթարկված անձանց պաշտպանության և ընտանիքում համերաշխության վերականգնման մասին» ՀՀ օրենք, ընդունված է 2017 թվականի դեկտեմբերի 13-ին:
8. Թաղևոսյան Ա., Աղքատության հիմնախնդիրը և սոցիալական աջակցության քաղաքականությունը Հայաստանում (Ընտանիքի կենսամակարդակի բարձրացմանն ուղղված ծրագրի դիտարկման հիման վրա), ՀՀ ԳԱԱ հնագիտության և ազգագրության ինստիտուտ, Բաց հասարակության հիմնադրամներ-Հայաստան, Երևան, 2018:
9. Խաչատրյան Ա. (2015), Դատողություններ սոցիալական աշխատանքի մեթոդների մասին, «Բանբեր Երևանի համալսարանի. Սոցիոլոգիա», 6(1 (16)), 72–79. https://doi.org/10.46991/BYSU:F/2015.1.072:
10. Խաչատրյան Ա., Նասրին. (2018). Ամուսնության կայունության պահպանման նպատակով սոցիալական աշխատողի միջամտությունն ընդունելու պատրաստակամությունը (Իրանի Խուզիստան նահանգի քաղաքային բնակչության օրինակով), «Բանբեր Երևանի համալսարանի. Սոցիոլոգիա», 9(2 (26)), 18–28. https://doi.org/10.46991/BYSU:F/2018.9.2.018:
11. Խաչատրյան Ա., Սոցիալական աշխատանքը և հետխորհրդային Հայաստանի բնակչության սոցիալական պաշտպանության համակարգը, «Բանբեր Երևանի համալսարանի. Սոցիոլոգիա. տնտեսագիտություն», Երևան,

2017, № 1 (22):
12. Հայաստանի սոցիալական պատկերը և աղքատությունը. վիճակագրական-վերլուծական զեկույց, ՀՀԱՎԾ, «Հազարամյակի մարտահրավեր» հիմնադրամ-Հայաստան, ՀԲ, Երևան, 2010:
13. «Հաշմանդամություն ունեցող անձանց սոցիալական ներառման 2021 թվականի տարեկան ծրագիրը և միջոցառումների ցանկը հաստատելու մասին» ՀՀ Կառավարության որոշում N 1601-Լ, 2020 թվականի 29 սեպտեմբերի:
14. Հավելված՝ ՀՀ Կառավարության 2014 թվականի մարտի 27-ի N 442-Ն որոշման. ՀՀ 2014-2025 թթ. հեռանկարային զարգացման ռազմավարական ծրագիր:
15. ՀՀ 2016-2018 թթ. պետական միջնաժամկետ ծախսերի ծրագիր, Երևան, 2015:
16. Մազմանյան Մ., Սաղումյան Լ., Արիստակեսյան Մ., Սոցիալական պաշտպանությունը Հայաստանում, զեկույց, ԵՀՀ համալսարան, Երևան, 2019:
17. Մելքումյան Յ. (2019), Անչափահաս իրավախախտների սոցիալական վերականգնման առանձնահատկությունները, «Բանբեր Երևանի համալսարանի. Սոցիոլոգիա», 10(1 (28)), 11-18. https://doi.org/10.46991/BYSU:F/2019.10.1.011:
18. «Միջգերատեսչական սոցիալական համագործակցության կանոնակարգը սահմանելու մասին» ՀՀ Կառավարության որոշում N 1044-Ն, 2015 թվականի 10 սեպտեմբերի:
19. «Պետական կենսաթոշակների մասին» ՀՀ օրենք, ընդունված է 2010 թվականի դեկտեմբերի 22-ին:
20. «Սոցիալական աջակցության մասին» ՀՀ օրենք, ընդունվել է 17.12.2014 թ.:
21. «Սոցիալական աջակցության մասին օրենքում փոփոխություններ և լրացումներ կատարելու մասին» ՀՀ օրենք:
22. «Վերականգնողական օգնության տրամադրման կարգը և պայմանները սահմանելու մասին» ՀՀ Կառավարության որոշում N 1035-Ն, 2015 թվականի, 10 սեպտեմբերի:
23. «2020 թվականի առողջապահական պետական նպատակային ծրագրերը հաստատելու մասին» ՀՀ Կառավարության որոշում N 1295-Լ, 2019 թվականի 30 սեպտեմբերի:
24. Аствацатуров С. В., Безработные: проблемы и решения.// Изменяющееся общество. Ереван, 2001, N 1-2.
25. Аствацатуров С. В., Реальность социального риска или риск социальной реальности. «Изменяющееся общество», N 1, 2, Ереван, 1998.

26. Нечуйкина Е. В., Социальная защита: понятие, категории, терминология // № 49 / 2008. http://cyberleninka.ru/journal/n/izvestiya-rossiyskogo-gosudarstvennogo-pedagogicheskogo-universiteta-im-a-i-gertsena.
27. Основные концепции оценки бедности населения, Л. Г. Батракова, Ярославский педагогический вестник, 2011, № 3, том I (Гуманитарные науки).
28. Реан А. А., Агрессия и виктимность в контексте семейной социализации. Психопедагогика в правоохранительных органах, 2016, № 4.
29. Реан А. А., Семья: агрессия и виктимность несовершеннолетних, Вестник Московского университета МВД России, 2014, № 1, 2.
30. Сычева В. С., Бедность и ее измерение // Социология: методология, методы, математическое моделирование, Москва, 2002.
31. Холостова Е. И., Социальная политика и социальная работа.-4-е изд., перераб. и доп. М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К⁰», 2011.
32. Aidyn, L. L., Laura, R. B., Mellin, E. (2018, November). A Guide for Interprofessional Collaboration. *CSWE Press,* ISBN 978-0-87293-178-7.
33. Alfonso, L. (2019). Inclusive activation: leaving no one behind. Retrieved from: https://www.linkedin.com/pulse/inclusive-activation-leaving-one-behind-alfonso-lara-montero.
34. Anderson J., Social Work Methods and Processes. Wadsworth Publishing Company, Belmont, California, 1981.
35. Caragonne, P. (1984). Georgia Department of Human Resources, Developmental Disabilities. Case Management System Evaluation. Austin, TX.: Case Management Research.
36. CASW Code of Ethics, 2005.
37. Charyeva, Z., Ghukasyan, H., Armenia country care team. (2018, June). Assessing Alternative Child Care for Children in Armenia. Measure Evaluation.
38. Howell, F., (2001), 'Social Assistance - Theoretical Background', in 'Social Protection in the Asia and Pacific', ed. I. Ortiz, Asian Development Bank, Manila.
39. Immervoll, H., Scarpetta, S. (2012). Activation and employment support policies in OECD countries. An overview of current approaches. IZA J Labor Policy 1, 9 https://doi.org/10.1186/2193-9004-1-9.
40. Karapetyan, T. (2021). Restrictions of establishing social bonds among the children deprived from parental care (on the case of children sheltered at the crisis centre). *Journal of Sociology: Bulletin of Yerevan University*, *12*(2 (34), 46–54. https://doi.org/10.46991/BYSU:F/2021.12.2.046
41. Khachatryan A. (2019). Social Inclusion or Integration? Journal of Sociology:

Bulletin of Yerevan University, 10(1 (28), 3–10. https://doi.org/10.46991/BYSU:F/2019.10.1.003
42. Khachatryan, G. (2022). Deinstitutionalization in the Field of Mental Health in Armenia: Contemporary Issues. Journal of Sociology: Bulletin of Yerevan University, 13(2 (36), 61–68. https://doi.org/10.46991/BYSU:F/2022.13.2.061
43. Kerlin A. Janelle (2005). Social Service Reform in the Post-communist State: Decentralization in Poland.
44. Labonte, R. N., Hadi, A., Kauffmann, X. E. (2012). Population Health Improvement Research Network. Indicators of social exclusion and inclusion: A critical and comparative analysis of the literature. Ottawa, Ont: Population Health Improvement Research Network.
45. Linz, H., M., McAnally, P., Wieck, C. (1989). Current and Future Perspectives. Library of Congress Cataloging-in-Publication Data. Papers Presented at a Conference co-sponsored by the Minnesota University Affiliated Program on Developmental Disabilities and the Minnesota Dept. of Human Service, held in 1986. ISBN 0-914797-65-4.
46. Lymbery, M., Butler, S. (2004). Social work ideals and practice realities.
47. McDonald A. (2006). Understanding community care: a guide for social workers, Palgrave Macmillian, 2-nd Edition.
48. Michael, S., McCampbell (2014). The Collaboration Toolkit for Community Organizations: Effective Strategies to Partner with Law Enforcement. ISBN: 978-1-935676-23-2.
49. Reports on Work plan for the implementation of pilot social services projects in Lori marz, 2001.
50. Sevelius, J. M., Gutierrez-Mock, L., Zamudio-Haas, S., et all (2020). Research with Marginalized Communities: Challenges to Continuity During the COVID-19 Pandemic. *AIDS and behavior*, *24*(7), 2009-2012.
51. Skrodele-Dubrovska (2012). Main tasks of social worker in reducing poverty for families with children and social inclusion policy in Latvia. SHS Web of Conferences 2, 00028. DOI: 10.1051/shsconf/20120200028.
52. Social Work Ideals and Practice Ideals" (2004), edited by Mark Lymbery and Sandra Butler, MacMillan.
53. Taylor, A. (2010). Good practices in providing integrated employment and social services in central and eastern Europe; Research conducted within the Promotion of Youth Employment and Management of Migration UN Joint Programme in Serbia; MDG Achievement Fund.
54. Walther, A., Pohl, A. (2007). "Thematic Study on Policy Measures concerning Disadvantaged Youth", Volume 1 European Commission.

55. World Social Security Report 2010/11: Providing coverage in times of crisis and beyond International Labor Office – Geneva: ILO, 2010.
56. World Social Protection Report 2014/15: Building economic recovery, inclusive development and social justice International Labor Office – Geneva: ILO, 2014.
57. Zeller, R. W. (1980). Direction service, collaboration one case at a time, J.O. Elder, & P.R. Magrab, (Eds.), Coordinating Services to Handicapped Children. Baltimore, MD: Paul H. Brookes Publishers.

Համացանցային աղբյուրներ

58. Ալավերդյան Ա., Հաշմանդամություն ունեցող անձանց զբաղվածությունը՝ որպես լիարժեք կյանքի գրավական, հասանելի է՝ https://www.civilnet.am/news/200211/հաշմանդամություն-ունեցող-անձանց-զբաղվածությունը-որպես-լիարժեք-կյանքի-գրավական/:
59. Աղքատության մակարդակի գնահատումը Հայաստանում. Մեթոդական պարզաբանումներ, հասանելի է՝ https://www.armstat.am/file/article/poverty_2011a_6.pdf:
60. ԱՍՀՆ պաշտոնական կայք. «Ավագ սոցիալական աշխատող. Մ4» (2021-04-11): Հասանելի է՝ https://socservice.am/career/avag-svocialakan-ashkhatvogh-m4:
61. ԵՄ, ՀՍԱԱ և այլք, Ընտանիքներին մատուցվող սոցիալական աջակցության հիմնախնդիրները սոցիալական ծառայությունների մատուցման համատեքստում. ուսումնասիրության արդյունքների զեկույց, Արմավիր, 2018, հասանելի է՝ http://armavirdc.org/files/05-02-2020-15-44-18-ԸՆՏԱՆԻՔՆԵՐԻՆ%20ՄԱՏՈՒՑՎՈՂ%20ՍՈՑԻԱԼԱԿԱՆ%20ԱՋԱԿՑՈՒԹՅԱՆ%20ՀԻՄՆԱԽՆԴԻՐՆԵՐԸ%20.pdf:
62. Ի՞նչ է աղքատությունը և ի՞նչ չափանիշներով է այն բնորոշվում, ՀԲ սահմանում. (2019-02-27), հասանելի է՝ https://iravaban.net/216978.html:
63. Խաչատրյան Ս., Սոցիալական իրավունքները Հայաստանի Հանրապետությունում»: Հասանելի է՝ https://www.osf.am/wp-content/uploads/2020/08/%D5%8D%D5%B8%D6%81%D5%AB%D5%A1%D5%AC%D5%A1%D5%AF%D5%A1%D5%B6-%D5%AB%D6%80%D5%A1%D5%BE%D5%B8%D6%82%D5%B6%D6%84%D5%B6%D5%A5%D6%80%D5%A8-%D5%80%D5%80-%D5%B8%D6%82%D5%B4.pdf:
64. Հայաստանի Հանրապետության 2014-2025 թթ. հեռանկարային զարգացման ռազմավարական ծրագիր, հասանելի է՝ https://www.gov.am/files/docs/1322.pdf:
65. Հայաստանի սոցիալական պատկերը և աղքատությունը, Երևան, 2020, հասանելի է՝ armstat.am

66. ՀՀ աշխատանքի և սոցիալական պաշտպանության ոլորտի զարգացման ռազ-մավարության նախագիծ. հասանելի է՝ https://www.e-draft.am/projects/1928/about:
67. ՀՀ Կառավարության նիստի արձանագրությունից քաղվածք, 2010 թվականի հունիսի 3-ի N 21, Ինտեգրված սոցիալական ծառայությունների տրամադրման գործընթացի կազմակերպման հայեցակարգին հավանություն տալու մասին, հասանելի է՝ http://www.irtek.am/views/act.aspx?aid=54715:
68. ՀՀ Կառավարության 2012 թ. օգոստոսի 2-ի նիստի N 31 արձանագրային որոշման հավելված, Բնակչության ծերացման հետևանքներից բխող հիմնախնդիրների լուծման և տարեցների սոցիալական պաշտպանության ռազ-մավարություն, հասանելի է՝ https://extranet.who.int/countryplanningcycles/sites/default/files/planning_cycle_repository/armenia/armenia_armenian.pdf:
69. ՀՀ Կառավարության 2014 թվականի հուլիսի 17-ի N 743-Ն որոշումը, հասանելի է՝ http://www.arlis.am/DocumentView.aspx?docID=91758:
70. ՀՀ սոցիալ-տնտեսական վիճակը 2020 թ. հունվար-փետրվարին, 1.4. Աշխատանքի շուկայի ցուցանիշներ, հասանելի է՝ https://armstat.am/file/article/sv_02_20a_141.pdf:
71. ՀՀ վիճակագրական կոմիտե, Աղքատության պատկերը Հայաստանում 2008-2018 թթ., էջ 61, հասանելի է՝ https://armstat.am/file/article/poverty_2019_a_2.pdf:
72. Միասնական սոցիալական ծառայություն, հասանելի է՝ https://socservice.am/:
73. Միասնական սոցիալական ծառայության տարածքային կենտրոնները Երևանում և մարզերում, հասանելի է՝ https://socservice.am/offices:
74. Մելքումյան Յ., Բնակչության բարեկեցության մակարդակի սուբյեկտիվ գնահատականների կառուցման մեխանիզմները, հասանելի է՝ http://www.ysu.am:
75. Յարմալոյան Մ., Սոցիալական պաշտպանություն» եզրույթի բովանդակությունը. կատեգորիալ վերլուծություն, հասանելի է՝ http://www.ysu.am/files/02M_Yarmaloyan.pdf:
76. Յարմալոյան Մ., Սոցիալական պաշտպանության համակարգի ուսումնասիրության սոցիոլոգիական մոտեցումները, հասանելի է՝ http://ysu.am/files/04M_Yarmaloyan.pdf:
77. «Սոցիալական աշխատանքի մասին» ՀՀ օրենքի նախագիծ, հասանելի է՝ https://www.e-draft.am/projects/1027/about:
78. Վերանայված եվրոպական սոցիալական խարտիա, հասանելի է՝ https://www.arlis.am/DocumentView.aspx?docid=24230:
79. «Տարեցներին մատուցվող խնամքի ծառայությունների ապահինստիտուտ-

ցիոնալացման և այլընտրանքային, համայնքային ծառայությունների ներդրման ու զարգացման ռազմավարությունը հաստատելու մասին» ՀՀ Կառավարության որոշման նախագիծ, հասանելի է՝ https://www.e-draft.am/ru/projects/2133/justification:
80. Տեղեկատվական թերթիկ, UNHCR Հայաստան, հասանելի է https://un.am/up/-library/Bi-annual%20fact%20sheet%202021%2002%20Armenia_ARM.pdf:
81. Տվյալների փոխանակման տեղեկատվական համակարգ, հասանելի է՝ https://nork.am/2020/12/25/dataexchange/:
82. Activation in Social Work with Social assistance claimants in four Swedish municipalities, Retrieved from https://www.researchgate.net/publication/233092189_Activation_in_social_work_with_social_assistance_claimants_in_four_Swedish_municipalities.
83. ''Advocacy in social work'', Retrieved from https://us.sagepub.com/sites/default/files/upm-assets/90577_book_item_90577.pdf.
84. Core concepts and principles of effective case management: Approaches for the social service workforce. Global social service workforce alliance case management interest group. 1st Edition, January 2018., Retrieved from https://bettercarenetwork.org/sites/default/files/Case-Management-Concepts-and-Principles.pdf.
85. Defining child poverty, Retrieved from https://www.unicef.org/sowc05/english/-povertyissue.html.
86. "Eclecticism'', Retrieved from https://www.britannica.com/topic/eclecticism.
87. *Elibrary. World Bank. Retrieved from https://elibrary.worldbank.org/doi/10.1596/978-1-4648-0010-8_appA.*
88. European Year for Combating Poverty and Social Exclusion (2010, December). Enothe, P/A Hogeschool van Amsterdam, NL. Retrieved from http://tuningacademy.org/wp-content/uploads/2014/02/COPORE_Competences-for-Poverty-Reduction_2010_¬Publi-cation.pdf.
89. Global definition of social work, Retrieved from https://www.ifsw.org/what-is-social-work/global-definition-of-social-work/.
90. Gupta A., M., Social action as a method of social work. Unit 4. Retrieved from https://www.patnauniversity.ac.in/e-content/social_sciences/sociology/MASocialWork26.pdf.
91. How to become a social worker?, Retrievied from https://socialworklicensure.org/articles/become-a-social-worker/.
92. *IFSW. Global Standards. Retreieved from https://www.ifsw.org/global-standards/.*

93. “Identifying social inclusion and exclusion”, Retrieved from https://www.un.org/esa/socdev/rwss/2016/chapter1.pdf.
94. Millington, M., Salvador-Carulla, L. (2016). What is Case Management? A Scoping and Mapping Review. Retrieved from https://www.ijic.org/.
95. Minas R. Activation in integrated services? Bridging social and employment services in European countries, 2009. https://www.researchgate.net/publication/¬46469981_¬Acti¬va-tion_in_integrated_sevices_Bridging_social_and_employment_services_in_European_countries.
96. National Association of Social Workers. Tools and Techniques. (2013). Making Interdisciplinary Collaboration Work.
97. ‘’Poverty, Culture of Multiculture Education”, Retrieved from https://www.sciencedirect.com/topics/social-sciences/culture-of-poverty.
98. Quality social services for all, Social platform position on an EU strategy to develop a resilient ecosystem for social services and implement the european pillar of social rights during the covid-19 pandemic and beyond.
99. Resilence, Equity and Opportunity. The World Bank’s Social Protection and Labor Strategy 2012–2022. Retrieved from https://documents1.worldbank.org/curated/en/443791468157506768/pdf/732350BR0CODE200doc0version0REVISED.pdf.
100. Silver, H. (2015, August). The Contexts of Social Inclusion. SSRN: Retrieved at https://ssrn.com/abstract=2641272 or http://dx.doi.org/10.2139/ssrn.2641272.
101. Social Functioning: A Sociological Common Base for Social Work Practice, Retrieved from https://www.researchgate.net/publication/265357561_Social_Functioning_A_Sociological_Common_Base_for_Social_Work_Practice.
102. Social Inclusion, the World Bank, accessed 21 October 2019, Retrieved at https://www.worldbank.org/en/topic/social-inclusion.
103. Social work License Map; Collaborations in Social Work – How to Effectively Serve Clients Through Teamwork. Retrived from https://socialworklicensemap.com/social-work-careers/collaborations/.
104. ‘’Sustainable development goal”, Retrived from, https://sustainabledevelopment.un.-org/content/documents/6754Technical%2520report%2520of%2520th.
105. The European Social Charter, Retrieved from https://www.coe.int/t/dghl/monitoring/ socialcharter/Presentation/ESCRBooklet/English.pdf.
106. Toni, C. (2017). Relias Media. Case Management Insider. What’s Old Is New Again; The History of Case Management Retrieve from https://www.reliasmedia.com/articles/141367-whats-old-is-new-again-the-history-of-case-management.

107. UN. (2016). Leaving no one behind: the imperative of inclusive development. Report on the World Social Situation 2016. New York. Retrieved from https://www.un.org/esa/socdev/rwss/2016/full-report.pdf.
108. Vallas, r. (2014). Disability Is a Cause and Consequence of Poverty. Analysis. Talk Poverty. Retrieved from ttps://talkpoverty.org/2014/09/18/scholars-activists-poverty-data/.
109. Vanderplasschen, W., Rapp, R. C., Wolf, J. R., & Broekaert, E. (2004). The development and implementation of case management for substance use disorders in North America and Europe. Psychiatric services (Washington, D.C.), 55(8), 913–922. https://doi.org/-10.1176/appi.ps.55.8.913.
110. Washington DC. Retrieved from https://www.socialworkers.org/LinkClick.aspx?fileticket=mBnZCC82O3w%3D&portalid=0.
111. ‘’What it means to be poor by global standards?’’, Retreived from https://www.pewresearch.org/fact-tank/2015/07/22/what-it-means-to-be-poor-by-global-standards/.
112. World Bank. Elibrary. Retrieved from https://elibrary.worldbank.org/doi/10.1596/978-1-4648-0010-8_appA.
113. World Bank. ‘’The State of Economic Inclusion Report 2021: The Potential to Scale’’. Retrieved from https://www.worldbank.org/en/topic/socialprotectionandjobs/publication/the-state-of-economic-inclusion-report-2021-the-potential-to-scale.

Հիմնական հասկացությունների բառարան

Դեպքի վարման համատեքստում առանցքային համարվող հասկացություններ	
Հասկացությունը	**Սահմանումը**
Սոցիալական աշխատող	1) «Սոցիալական աշխատանքի» բարձրագույն մասնագիտական կրթություն ունեցող և սոցիալական աշխատողի մասնագիտական գործունեություն իրականացնող անձն է: 2) Սոցիալական աշխատող կարող է լինել նաև այլ մասնագիտությամբ բարձրագույն կրթություն ունեցող և «Սոցիալական աշխատանք» մասնագիտության հատուկ ուսուցման դասընթացներ ավարտած, համապատասխան վկայական ստացած անձը, որն ունի սոցիալական ոլորտի աշխատանքի առնվազն մեկ տարվա փորձ [67] («**Սոցիալական աջակցության մասին» ՀՀ օրենք**):
Սոցիալական ոլորտի աշխատուժ	**Սոցիալական ոլորտի աշխատուժ** են համարվում բոլոր այն մասնագետները՝ սոցիալական աշխատողներ, հոգեբաններ, իրավաբաններ, հոգեբույժներ, մանկավարժներ, արտթերապևտներ և այլն, որոնք իրենց գործունեությունը ծավալում են սոցիալական ծառայություններում: Այդ աշխատուժի կազմում սոցիալական աշխատող են համարվում այն անձիք, որոնք առաջին կետին են համապատասխանում՝ ըստ մասնագիտության միջազգային կանոնակարգման:
Սոցիալական ծառայության հարակից ոլորտի մասնագետներ կամ պարապրոֆեսիոնալներ	Սոցիալական ծառայության հարակից ոլորտի մասնագետ կամ պարապրոֆեսիոնալ են համարվում սոցիալական ծառայության աշխատուժի այն ներկայացուցիչները, որոնք սոցիալական աշխատողի տարբեր գործառույթներ են իրականացնում, սակայն չեն համապատասխանում առաջին սահմանմանը[68]:

[67] Թեև այս դրույթը հաստատված է օրենքով, իրականում հակասում է մասնագիտության սահմանմանը, այն ժամանակին ներմուծվել է՝ պաշտպանելու համար ոլորտում գործող աշխատուժի իրավունքները, սակայն իրականում այստեղ խոսքը հարակից մասնագետների կամ պարապրոֆեսիոնալների մասին է): Պարապրոֆեսիոնալ են նաև ոլորտի աշխատուժի այլ ներկայացուցիչներ, ինչպես, օրինակ, 3-րդ և 4-րդ կետով է սահմանված, սակայն իրականում պարապրոֆեսիոնալների ցանկը շատ ավելի մեծ է ոլորտում:
Սոցիալական աշխատանքի մասնագետը նա է, ով ունի սոցիալական աշխատանքի բակալավրի կամ մագիստրոսի որակավորում՝ շնորհված բուհի կամ համապատասխան լիազորված մարմնի (արտոնագրման/լիցենզավորման մարմին/ կառույց) կողմից:

[68] Տե՛ս Strengthening the Social Work and Social Service workforce in Europe and Central Asia as an Investment in Our Children's Future: A Call to Action, Retrieved from https://www.unicef.org/eca/

Սոցիալական սպասարկող	**Սոցիալական սպասարկողը** «Սոցիալական աշխատանքի» միջին կամ նախնական մասնագիտական կրթություն ունեցող և սոցիալական սպասարկողի մասնագիտական գործունեություն իրականացնող անձն է: Սոցիալական սպասարկող կարող է լինել նաև միջին կամ նախնական մասնագիտական այլ կրթություն ունեցող և (կամ) «Սոցիալական աշխատանք» մասնագիտության հատուկ դասընթացներ ավարտած, համապատասխան վկայական ստացած անձը («Սոցիալական աջակցության մասին» ՀՀ օրենք, հոդված 39)
Սոցիալական աշխատանք	Մարդու անհատական սոցիալական կարիքների բավարարման նպատակով հոգեբանական և մանկավարժական մեթոդների ու եղանակների կիրառման միջոցով իրականացվող մասնագիտական գործունեություն է, որն ուղղված է մարդու (անձամբ այն իրականացնելու անկարողության դեպքում) կյանքի դժվարին իրավիճակը հաղթահարելուն կամ կանխարգելելուն մարդուն, ընտանիքին, սոցիալական այլ խմբերին անհատական օգնություն ցուցաբերելու միջոցով՝ սույն օրենքով, Հայաստանի Հանրապետության այլ օրենքներով և իրավական ակտերով սահմանված դեպքերում և կարգով («Սոցիալական աջակցության մասին» ՀՀ օրենք, հոդված 38, մաս 1):
Սոցիալական դեպքի վարում (որպես գործընթաց)	Համագործակցության և հասանելի ռեսուրսների որոնման միջոցով և անձի (ընտանիքի) սոցիալական կարիքների գնահատման հիման վրա իրականացվող գործընթաց, որը ներառում է սոցիալական աջակցություն ստացողների կարիքներին համարժեք սոցիալական ծառայությունների մատուցման գործընթացի պլանավորումը, դրանք ստանալու հարցում աջակցությունը՝ նպատակ ունենալով բավարարել սոցիալական աջակցություն ստացողի սոցիալական կարիքները» («Սոցիալական աջակցության մասին» ՀՀ օրենք, հոդված 2, մաս 17)[69]:

media/6621/file/Call-to-action-Monitoring-Framework-Strengthening-Social-Work-ECA.pdf%20.pdf.

[69] Գործընթաց է սոցիալական աշխատանքում, որի միջոցով *գնահատվում են* մարդկանց բազմաբնույթ կարիքներն ու պահանջմունքները և դրանց բավարարման նպատակով *համակենտրոնացվում ու համակարգվում են* ինչպես համայնքում գործող ֆորմալ և ոչ ֆորմալ սոցիալական ծառայություններն ու ցանցերը, այնպես էլ շահառուի անձնային ռեսուրսները՝ վերջինիս ընձեռելով առավել լիարժեք սոցիալական գործառման հնարավորություն:

Սոցիալական դեպքի վարում (որպես մեթոդ)	Մեթոդը սոցիալական աշխատանքում հիմնախնդիրների լուծմանն ուղղված գիտականորեն հիմնավորված եղանակ է կամ ուղի, որի հիմքում ընկած են սոցիալական աշխատանքի փիլիսոփայությունը և սկզբունքները, գիտության օբյեկտի ճանաչողության համար անհրաժեշտ տեսական հենքը, ընթացակարգերի ամբողջությունը, ինչպես նաև ուսուցման և կատարելագործման ենթակա հմտությունների պաշարը[70]: Մեթոդի միջոցով է, որ հնարավոր է կիրառելի դարձնել **դեպքի վարման մոտեցումը** պրակտիկայում, այսինքն, երբ հստակ ձևակերպված են նպատակադրված աշխատանքի ընթացակարգերը, գործիքները, հմտությունները և այն տեսական ու արժեքային հենքը, որոնցով շարժվելու է սոցիալական աշխատողը[71]:
Սոցիալական ծառայություն[72]	Հայաստանի Հանրապետության օրենսդրությանը համապատասխան իրականացվող միջոցառումներ են՝ ուղղված. 1) անձի (ընտանիքի կամ սոցիալական այլ խմբի) սոցիալ-տնտեսական, սոցիալ-հոգեբանական, սոցիալ-մանկավարժական, սոցիալ-բժշկական, սոցիալ-աշխատանքային, սոցիալ-իրավական կարիքների կամ դրանցից ցանկացածի բավարարմանը, 2) անձի (ընտանիքի կամ սոցիալական այլ խմբի) բնականոն կենսագործունեության ապահովմանը և (կամ) 3) կյանքի դժվարին իրավիճակում հայտնվելու կանխարգելմանը և (կամ) կյանքի դժվարին իրավիճակում հայտնված անձին (ընտանիքին, սոցիալական այլ խմբին) այդ վիճակից դուրս բերելուն («Սոցիալական աջակցության մասին» ՀՀ օրենք, հոդված 4):

[70] Տե՛ս Խաչատրյան Ա. (2015). Դատողություններ սոցիալական աշխատանքի մեթոդների մասին, «Բանբեր Երևանի համալսարանի. Սոցիոլոգիա», 6(1 (16)), 72–79. https://doi.org/10.46991/BYSU:F/2015.1.072:

[71] Տե՛ս Gupta A., M. Social action as a method of social work. Unit 4. Retrieved from https://www.patnauniversity.ac.in/e-content/social_sciences/sociology/MASocialWork26.pdf:

[72] Որևէ անձի կամ հաստատության (սոցիալական ծառայության սուբյեկտ) կողմից հասարակության անդամների (սոցիալական ծառայության օբյեկտ/սուբյեկտ) սոցիալական պաշտպանությունն ապահովող, պահանջմունքների բավարարմանը խանգարող գործոնների հաղթահարմանն ուղղված նպատակաղիր գործունեությունն է, տե՛ս *Kerlin A. Janelle (2005). Social Service Reform in the Post-communist State: Decentralization in Poland:*

Սոցիալական ծառայության շահառու	Այն անհատն է, խումբը, ընտանիքը կամ համայնքը, որը սոցիալական աշխատողի կողմից մատուցվող ծառայությունների ստացողն է, այլ կերպ ասած՝ որի նպատակները, կարիքները և ուժեղ կողմերը սոցիալական ծառայությունների տրամադրման գլխավոր կիզակետ են[73]:
Շահառուի համակարգ	Ներառում է շահառուին և շահառուին աջակցող ցանցի անդամներին[74]:
«Հայաստանում սոցիալական ներառման և ինքնաբավ կենսապահովման միջոցառումների խթանում» ծրագրի շրջանակում առանցքային համարվող հասկացություններ	
Բազմաչափ աղքատություն	1) Հնարավորությունների և ընտրությունների բացակայություն կամ պակաս՝ եկամուտների, սպառման և ծախսերի ցածր մակարդակ (որպես կանոն՝ համեմատած ազգային աղքատության գծի հետ), արտադրական և անձնական գույքի բացակայություն կամ անբավարարություն, սոցիալական կապիտալի ցածր մակարդակ, 2) սակավ ռեսուրսներ և նվազագույն ծառայություններ ստանալու սահմանափակ հնարավորություններ կամ սոցիալական ծառայությունների ցածր մատչելիություն՝ հասարակության տեսանկյունից անհրաժեշտ նվազագույն կրթություն ստանալու և առողջության բավարար մակարդակ ապահովելու սահմանափակ հնարավորություններ, 3)անվտանգության ցածր մակարդակ՝ տարբեր ռիսկերի նկատմամբ (աշխատանքի կորուստ, հիվանդություն, բնական աղետներ և այլն) պաշտպանվածության ցածր աստիճան, 4) ազդեցության ցածր մակարդակ (ձայնազրկություն)՝ տնտեսական և հասարակական, այդ թվում՝ աղքատների կյանքի վրա ազդեցություն ունեցող կառույցների գործունեությանը մասնակցության, դրանց հետ բանակցելու և դրանց որոշումների վրա ազդելու հնարավորությունների պակաս (ըստ Համաշխարհային բանկի)[75,76]:

[73] Տե՛ս The CASW Code of Ethics, 2005:

[74] Տե՛ս նույն տեղում:

[75] Տե՛ս Աղքատության մակարդակի գնահատումը Հայաստանում. մեթոդական պարզաբանումներ, հասանելի է https://www.armstat.am/file/article/poverty_2011a_6.pdf:

[76] Տե՛ս Ի՞նչ է աղքատությունը, և ի՞նչ չափանիշներով է այն բնորոշվում, ՀԲ սահմանում (2019-02-27), հասանելի է https://iravaban.net/216978.html:

Մանկական աղքատություն	Երեխայի մտավոր, ֆիզիկական, հուզական և հոգևոր զարգացման համար անհրաժեշտ պայմանների բացակայությամբ բնորոշվող վիճակ, որում հայտնվում են երեխաները, մասնավորապես մանկական աղքատության դեպքում երեխաները զրկված են իրենց տարիքին համապատասխան սննդից, հագուստից, խնամքից, կրթությունից, ժամանցից, սոցիալական փոխհարաբերություններից, անհրաժեշտ տեղեկատվությունից, կոմունալ ծառայություններից, բնակարանային պայմաններից[77]:
Ակտիվացում	Ներդրում է մարդու սոցիալական, հոգեբանական, տնտեսական և մշակութային ռեսուրսներում: Այն սոցիալական կառույցների միասնական աշխատանք է, որն ապահովում է աղքատության և սոցիալական օտարման ռիսկի առջև գտնվող մարդկանց համայնքում աշխատանքի և իմաստալից այլ գործունեության ձևերի հետ կապը[78]:
Ինքնաբավ կենսապահովում	Ընտանիքների՝ արժանապատիվ ու սեփական վաստակով ապրելու համար հնարավորությունների ապահովում[79]:
Սոցիալական ակտիվացում	Սոցիալական և զբաղվածության քաղաքականության շրջանակում միջոցառումների ամբողջություն է, տնտեսական ներառման ծրագրեր, որոնք օգնում են բարձրացնել ծայրահեղ աղքատ և աղքատ, աղքատության ռիսկի առջև գտնվող անհատների և տնային տնտեսությունների եկամուտներն ու ակտիվները համակարգված միջամտություններով՝ սովորաբար կանխիկ կամ բնաիրային միջոցների տրամադրման, հմտությունների փոխանցման՝ վերապատրաստումների կամ ուսուցողական դասընթացների, ֆինանսական միջոցների հասանելիության, շուկայի հետ կապի պահպանման, մասնակցության մոտիվացիայի և քաղաքացիական պատկանելիության զգացողության զարգացման միջոցներով[80,81]:

[77] Տե՛ս Defining child poverty, Retrieved from https://www.unicef.org/sowc05/english/povertyissue.html:

[78] Տե՛ս "Activation in Social Work with Social assistance claimants in four Swedish municipalities", Retrieved from https://www.researchgate.net/publication/233092189_Activation_in_social_work_with_social_assistance_claimants_in_four_Swedish_municipalities:

[79] Տե՛ս Հայաստանի սոցիալական պաշտպանության համակարգի խորքային ախտորոշում, ՀԲ, ՅՈՒՆԻՍԵՖ, հունիս, 2020:

[80] Տե՛ս "Activation in Social Work with Social assistance claimants in four Swedish municipalities", Retrieved from https://www.researchgate.net/publication/233092189_Activation_in_social_work_with_social_assistance_claimants_in_four_Swedish_municipalities:

[81] Տե՛ս WB ''The State of Economic Inclusion Report 2021: The Potential to Scale''. Retrieved from https://www.worldbank.org/en/topic/socialprotectionandjobs/publication/the-state-of-economic-inclusion-report-2021-the-potential-to-scale:

Սոցիալական ներառում	Գործընթաց է, որն ապահովում է սոցիալական օտարման ռիսկի առջև գտնվող անհատների և խմբերի ռեսուրսների ձեռքբերումը՝ հասարակության տնտեսական, սոցիալական, մշակութային, քաղաքական կյանքին մասնակցելու և տվյալ հասարակության մեջ «նորմալ» համարվող կենսամակարդակ ունենալու համար, ինչպես նաև իրացնելու իրենց՝ որոշումների կայացման գործընթացներին մասնակցելու իրավունքները և այլ հիմնարար իրավունքներ: Համաշխարհային բանկը **սոցիալական ներառումը** սահմանում է որպես անհատների և խմբերի հասարակական մասնակցությունն ապահովող պայմանների զարգացմանն ուղղված գործընթաց՝ բարելավելով խոցելի անձանց կարողությունները, հնարավորությունները և արժանապատվությունը[82]:
Սոցիալական օտարում	Իրավիճակ, երբ անհատն աղքատության, անբավարար կրթության, խտրականության կամ այլ պատճառներով ամբողջությամբ կամ մասամբ դուրս է մնում, չի կարողանում մասնակցել հասարակության տնտեսական, սոցիալական և մշակութային կյանքին, ինչպես նաև այն բոլոր հասարակական գործընթացներին, որոնք նրան հասցնում են այդ իրավիճակին: [83,84,85]:
Մեթոդաբանական չեռնարկի տարբեր բաժիններում կիրառված հասկացություններ	
Աղքատ	Այն անհատները, ընտանիքները, բնակչության խմբերը, որոնք չունեն բավարար ռեսուրս՝ լիարժեք մասնակցելու հասարակական կյանքին, պատշաճորեն սնվելու, կյանքի, աշխատանքի և հանգստի համար այնպիսի պայմաններ ապահովելու, որոնք տվյալ հասարակության մեջ համարվում են նորմալ կամ առնվազն ընդունելի: Նրանց միջոցները զգալիորեն քիչ են, քան ունի միջին անհատը կամ ընտանիքը, ինչի արդյունքում նրանք հայտնվում են սոցիալական օտարման մեջ[86]:

[82] Տե՛ս Social Inclusion, the World Bank, accessed 21 October 2019, Retrieved from https://www.worldbank.org/en/topic/social-inclusion:

[83] Տե՛ս "Identifying social inclusion and exclusion", Retrieved from https://www.un.org/esa/socdev/rwss/2016/chapter1.pdf:

[84] Տե՛ս UN. (2016). Leaving no one behind: the imperative of inclusive development. Report on the World Social Situation 2016. New York. Retrieved from https://www.un.org/esa/socdev/rwss/2016/full-report.pdf:

[85] Տե՛ս Elibrary. World Bank. Retrieved from https://elibrary.worldbank.org/doi/10.1596/978-1-4648-0010-8_appA:

[86] Տե՛ս ''What it means to be poor by global standards?'', Retreived from https://www.pewresearch.org/

Աղքատության մշակույթ	Աղքատ ու սոցիալապես անապահով խմբերում տարածված պրակտիկաների ու կարծրատիպերի այն դրսևորումները, որոնք, փոխանցվելով սերնդից սերունդ, նպաստում են անձի ու ընտանիքի մակարդակում աղքատության վերարտադրությանը[87]:
Միասնական սոցիալական ծառայություն (ՄՍԾ)	ՀՀ աշխատանքի և սոցիալական հարցերի նախարարության ենթակայության տակ գտնվող գլխամասային կառույց է, որի նպատակն է, միավորելով սոցիալական պաշտպանության ոլորտի 4 մարմինները, բարձրացնել սոցիալական ծառայությունների որակը և ապահովել ընտանիքի սոցիալական կարիքներին համապատասխան բազմաբնույթ ու ամբողջական սոցիալական ծառայությունների փաթեթի տրամադրումը[88]: Անձի (ընտանիքի կամ այլ սոցիալական խմբի) սոցիալական կարիքների համալիր գնահատման հիման վրա և սոցիալական աջակցության շրջանակներում իրականացվող, սույն հոդվածի 4-րդ մասով[89] սահմանված մեկ կամ մի քանի գործողությունների, ծրագրերի ու միջոցառումների ամբողջությունն է:

fact-tank/2015/07/22/what-it-means-to-be-poor-by-global-standards/:

[87] Տե՛ս ''Poverty, Culture of Multiculture Education'', Retrieved from https://www.sciencedirect.com/topics/social-sciences/culture-of-poverty:

[88] Տե՛ս Միասնական սոցիալական ծառայություն, հասանելի է https://socservice.am/:

[89] 4. Ինտեգրված սոցիալական ծառայությունները ներառում են՝
1) անձի (ընտանիքի կամ այլ սոցիալական խմբի) սոցիալական կարիքների համալիր գնահատումը և այդ կարիքները բավարարելու նպատակով հասանելի ռեսուրսների որոնումը,
2) անհատական ծրագիր կազմելը և դրա իրականացումն ապահովելը,
3) մեկ պատուհանի սկզբունքով սոցիալական կարիքներին համարժեք տարատեսակ սոցիալական ծառայությունները համակցված մատուցելը կամ դրանց համակցված մատուցումը կազմակերպելը,
4) անձի (ընտանիքի կամ սոցիալական այլ խմբի) սոցիալական կարիքները բավարարելու ուղղությամբ միջգերատեսչական համագործակցությունն ու սոցիալական համաձայնագրի շրջանակում աջակցող ցանցի համագործակցությունը (այդ թվում՝ այդ համագործակցությունն ապահովելը),
5) տեղական սոցիալական ծրագրեր կազմելը և իրականացնելը,
6) անձի (ընտանիքի կամ այլ սոցիալական խմբի) սոցիալական կարիքների համալիր գնահատման հիման վրա սույն հոդվածի 1-ին մասում նշված նպատակներով իրականացվող այլ ծրագրերն ու միջոցառումները:
5. Ինտեգրված սոցիալական ծառայությունների տրամադրումն ապահովում է լիազորած պետական մարմինը: Տարածքային մարմնի սպասարկման տարածքի բնակչությանն ինտեգրված սոցիալական ծառայություններ մատուցում են տարածքային մարմինները:
6. Ինտեգրված սոցիալական ծառայությունները մատուցվում են սոցիալական դեպքի վարման շրջանակում: Դրանք կարող են մատուցվել նաև կյանքի դժվարին իրավիճակների կանխարգելման և նման իրավիճակների առաջացման պատճառների վերացմանն ուղղված սոցիալական աջակցության ծրագրերի, միջոցառումների շրջանակում, ինչպես նաև Հայաստանի Հանրապետության օրենսդրությամբ սահմանված այլ դեպքերում:

Միասնական սոցիալական ծառայության տարածքային կենտրոն (ՄՍԾ ՏԿ)	Կառույց, որը ենթարկվում է Միասնական սոցիալական ծառայությանը և իրականացնում է բնակչության մարգինալ խմբերի հայտնաբերում, նրանց կարիքների բազմակողմանի գնահատում, սոցիալական ծառայությունների (դրամական և ոչ դրամական) մատուցում 49 կենտրոնի միջոցով[90]: Նույնն է, ինչ սոցիալական ծառայություններ տրամադրող տարածքային մարմինները: Սոցիալական աջակցության բնագավառում ՀՀ Կառավարության լիազորած պետական կառավարման մարմնի և գործադիր իշխանության տարածքային կառավարման մարմնի ստորաբաժանումներ, ինչպես նաև տեղական ինքնակառավարման մարմնի աշխատակազմի առանձնացված ստորաբաժանում, որոնք իրենց սպասարկման տարածքում բնակչությանը մատուցում են օրենքով նախատեսված սոցիալական ծառայություններ, այդ թվում՝ կյանքի դժվարին իրավիճակում հայտնված անձի կամ ընտանիքի օրինական շահերի պաշտպանությանը կամ նրանց՝ նման իրավիճակում հայտնվելու կանխարգելմանն ուղղված սոցիալական ծառայություններ (հոդված 2, մաս 1, 10-րդ կետ):
Սոցիալական աջակցություն[91]	Կյանքի դժվարին իրավիճակը կանխարգելելու կամ հաղթահարելու նպատակով անձին (ընտանիքին, սոցիալական այլ խմբին) Հայաստանի Հանրապետության օրենքով սահմանված մեկ կամ մի քանի սոցիալական ծառայությունների մատուցումն է Հայաստանի Հանրապետության և (կամ) համայնքի կողմից (հոդված 18, մաս 1):

7.Սոցիալական դեպքի վարման շրջանակում ինտեգրված սոցիալական ծառայությունների մատուցումը կազմակերպում է սոցիալական դեպք վարողը անհատական ծրագիր կազմելու և անհատական ծրագրով նախատեսված միջոցառումների իրականացման միջոցով (հոդված 33, մաս 3 և 4):

[90] Տե՛ս Միասնական սոցիալական ծառայության տարածքային կենտրոնները Երևանում և մարզերում, հասանելի է https://socservice.am/offices:

[91] Շահառուին տրամադրվող հոգեբանական, նյութական (ինստրումենտալ), տեղեկատվական և խորհրդատվական (կողմնորոշման, կառուցողական լուծումների, ինքնաճանաչմանը նպաստող) աջակցությունն է, որը հանգեցնում է նրա վիճակի բարելավմանը:
Տե՛ս Howell, F. (2001), 'Social Assistance - Theoretical Background', in 'Social Protection in the Asia and Pacific', ed. I. Ortiz, Asian Development Bank, Manila:

Սոցիալական գործառում	Անհատի և սոցիալական միջավայրի միջև փոխազդեցության այնպիսի տեսակ է, որում յուրաքանչյուրը, ունենալով իր դերակատարումը, կարողանում է լավագույնս օգտագործել իր հնարավորությունները՝ նպաստելով երկուստեք զարգացմանը և ինքնադրսևորմանը[92]:
Սոցիալական հիմնախնդիր	Որոշակի սոցիալական իրավիճակ, որը սահմանափակում է մարդկանց, սոցիալական խմբերի պահանջմունքների բավարարման հնարավորությունները և այդ պատճառով պահանջում է համապատասխան միջամտություն[93]:
Սոցիալական պաշտպանություն	Պետական և ոչ պետական մարմինների այն գործողությունների ամբողջությունը, որն ուղղված է սոցիալական ռիսկերի կառավարմանը[94]:
Սոցիալական պաշտպանության համակարգ	Ծառայությունների և գործակալությունների ցանց, որոնց նպատակն է բնակչությանը պաշտպանել սոցիալական ռիսկերից: Համակարգի գործառման հիմքում ընկած են կառավարության կողմից ընդունված օրենքներն ու նորմատիվ ակտերը, հրամաններն ու որոշումները[95]:
Սոցիալական ռիսկ	Մարդկանց կյանքում որևէ անցանկալի իրավիճակի առաջացման վտանգ, հնարավորություն: Բացի դրանից՝ սոցիալական ռիսկը մեկնաբանվում է որպես անձի, սոցիալական խմբերի գործունեությունը կամ դրանից հրաժարվելը (անգործությունը) անորոշության պայմաններում, որը նրանցից պահանջում է սեփական գործողությունների գնահատում, անհրաժեշտ սոցիալական որակների մշակում, ինչպես նաև սոցիալական գործոնների ազդեցության հաշվարկում և կառավարում, որոնք կարող են բացասաբար ազդել անձանց, սոցիալական խմբերի կենսագործունեության վրա[96]:

[92] Տե՛ս Social Functioning: A Sociological Common Base for Social Work Practice, Retrieved from https://www.researchgate.net/publication/265357561_Social_Functioning_A_Sociological_Common_Base_for_Social_Work_Practice:

[93] Տե՛ս Մարկոսյան Ա., Գեղամյան Ն., Սոցիալական քաղաքականության պետական կարգավորման հիմնահարցերը Հայաստանի Հանրապետությունում, Երևան, 2006:

[94] Տե՛ս Յարմալոյան Մ., «Սոցիալական պաշտպանություն» եզրույթի բովանդակությունը. կատեգորիալ վերլուծություն, հասանելի է http://www.ysu.am/files/02M_Yarmaloyan.pdf:

[95] Տե՛ս Յարմալոյան Մ., Սոցիալական պաշտպանության համակարգի ուսումնասիրության սոցիոլոգիական մոտեցումները, հասանելի է http://ysu.am/files/04M_Yarmaloyan.pdf:

[96] Տե՛ս Аствацатуров С. В., Реальность социального риска или риск социальной реальности. «Изменяющееся общество», N 1, 2, Ереван, 1998:

Մեթոդաբանական ուղեցույցի տարբեր բաժիններում կիրառված հասկացություններ՝ վերցված ՀՀ «Սոցիալական աջակցության մասին» օրենքից	
Աջակցող ցանց	Պետական և տեղական ինքնակառավարման մարմինների, իրավաբանական և ֆիզիկական անձանց փոխգործակցության, համատեղ գործունեության համակարգ՝ ուղղված անձանց, անձանց որոշակի խմբերի և ընտանիքների իրավունքների պաշտպանությանն ու իրականացմանը, օրինական շահերի և ազատությունների ապահովմանը, որն իրականացվում է Հայաստանի Հանրապետության օրենսդրությամբ սահմանված պահանջներին համապատասխան սոցիալական ծառայությունների տրամադրման միջոցով («Սոցիալական աջակցության մասին» ՀՀ օրենք, հոդված 2, մաս 15):
Անհատական սոցիալական ծրագիր	Սոցիալական դեպքի վարման ընթացքում կազմված ծրագիր, որում ներառվում են սոցիալական աջակցություն ստացողի սոցիալական կարիքները, դրանց համարժեք սոցիալական ծառայությունների տեսակներն իրենց մատուցման ժամկետով («Սոցիալական աջակցության մասին» ՀՀ օրենք, մաս 1, կետ 6):
Ընտանիքի սոցիալական գնահատում	Ընտանիքի սոցիալ-տնտեսական, սոցիալ-հոգեբանական, սոցիալ-մանկավարժական, սոցիալ-բժշկական, սոցիալ-աշխատանքային, սոցիալ-իրավական խնդիրների և գույքային ու ոչ գույքային ռեսուրսների հետազոտման բազմակողմանի գործընթաց, որն ուղղված է բացահայտելու, հայտնաբերելու և գնահատելու պատճառների, հետևանքների ու հարաբերությունների միջև այն կապերը, որոնք բնութագրում են ընտանիքի կյանքում ստեղծված իրավիճակը («Սոցիալական աջակցության մասին» ՀՀ օրենքում լրացումներ և փոփոխություններ կատարելու մասին օրենք, հոդված 1, կետ 9.1):
Սոցիալական դեպք	Կյանքի դժվարին իրավիճակում հայտնված անձի (ընտանիքի) մոտ մեկ կամ միմյանց հետ փոխկապակցված տարբեր սոցիալական կարիքների ամբողջությամբ պայմանավորված օբյեկտիվ իրավիճակ («Սոցիալական աջակցության մասին» ՀՀ օրենք, մաս 1, կետ 6):

Սոցիալական կարիք	Կյանքի դժվարին իրավիճակում հայտնված անձի (ընտանիքի, սոցիալական այլ խմբի)՝ իր սոցիալ-տնտեսական, սոցիալ-հոգեբանական, սոցիալ-մանկավարժական, սոցիալ-բժշկական, սոցիալ-աշխատանքային, սոցիալ-իրավական խնդիրների լուծման համար անհրաժեշտ հմտությունների և կարողությունների բացակայություն կամ ապագայում դրա առաջացման հավանականությունը կանխատեսելու համար հիմքերի առկայություն («Սոցիալական աջակցության մասին» ՀՀ օրենք, հոդված 2, մաս 9):

ՀԱՎԵԼՎԱԾՆԵՐ

Հավելված 1. Սոցիալական աշխատանքի չափորոշիչներ

Չափորոշիչ 1. Մարդու իրավունքները և սոցիալական աշխատանքը

Սոցիալական աշխատողները պարտավոր են գործել մարդու իրավունքների շրջանակում: Բոլոր այն գործողությունները, որոնք հակասում են «Մարդու իրավունքների» համընդհանուր հռչակագրով սահմանված դրույթներին, անթույլատրելի են և կարող են ունենալ ոչ ցանկալի ու բացասական հետևանքներ թե՛ շահառուի, թե՛ սոցիալական աշխատողի, թե՛ ծառայություն մատուցող կազմակերպության համար: Սոցիալական աշխատանքի մասնագիտական ծառայություններն ուղղված են յուրաքանչյուր շահագրգիռ անձի՝ անկախ նրա ծագումից, մաշկի գույնից, սեռից, տարիքից, ընտանեկան դրությունից, կրոնից, ազգային և/կամ էթնիկ պատկանելիությունից, քաղաքական համոզմունքներից, սեռական կողմնորոշումից, ֆիզիկական կամ մտավոր կարողությունների սահմանափակումներից:

Չափորոշիչ 2. Շահառուի հետ հարաբերությունները

Սոցիալական աշխատողը պետք է շահառուին տեղեկատվություն տրամադրի՝ նրա կարիքներին համապատասխան: Մասնագիտական միջամտության ընթացքում սոցիալական աշխատողը հաշվի է նստում իր գործընկերների կարծիքների հետ (եթե վերջիններս նույնպես առնչություն ունեն տվյալ դեպքին): Բացի դրանից՝ սոցիալական աշխատողը պետք է ապահովի շահառուի դիրքորոշման արտահայտումը, խուսափի շահառուի արժանապատվությունը նվաստացնելուց: Սոցիալական աշխատողները պետք է էմպաթիա/ապրումակցում և հոգատարություն դրսևորեն շահառուների նկատմամբ նրանց ծառայություններ մատուցելիս:

Շահառուի հետ հարաբերություններում սոցիալական աշխատողը՝

- պետք է խուսափի շահառուներին վնաս պատճառող հարաբերություններից,
- պետք է կանխարգելի և չմասնակցի ազգային, տարիքային, ֆիզիկական ու կարգավիճակային խտրականության այլ տիպի դրսևորումներին, ինչպես նաև այլ իրեն հասանելի միջոցների օգնությամբ պայքարի խտրականության տարբեր դրսևորումների դեմ,
- սեփական հետաքրքրություններից ելնելով՝ չպետք է չարաշահի շահառուների հետ հարաբերությունները[97]:

Սոցիալական աշխատողները կենտրոնանում են շահառուի նպատակների վրա: Նրանք հարգում են շահառուի ինքնորոշման իրավունքը և հնարավորինս աջակցում շահառուի կողմից այն կիրառելու գործընթացում: Սոցիալական աշխատողները շահառուին աջակցում են՝ հիմնվելով շահառուի ռեսուրսների վրա: Որպես կանոն, այն ավարտվում է՝

- երբ շահառուն կարող է ինքն իրեն բավականաչափ օգնել,
- երբ մասնագիտական օգնությունն այլևս անհրաժեշտ չէ,
- երբ դա շահառուի ցանկությունն է և/կամ նախատեսվում է օրենքով:

Երբ շահառուին ցուցաբերվող աջակցությունը պետք է սահմանափակվի կամ ավարտվի ռեսուրսների պակասի պատճառով, սոցիալական աշխատողները դիմում են այլընտրանքային միջոցների: Շահառուի հետ հարաբերությունները ոչ մի պարա-

[97] Տե՛ս Standards in Socail Work Practice meeting Human Rights, Retrieved from http://cdn.ifsw.org/assets/ifsw_92406-7.pdf, 28.05.2021,10:49:

գայում չեն կարող օգտագործվել քաղաքական, սեռական, կրոնական, սոցիալական, տնտեսական, անձնական նպատակով:

Չափորոշիչ 3. Գաղտնիության պահպանում

Ծառայությունների մատուցման ընթացքում սոցիալական աշխատողներին հայտնի դարձած բոլոր փաստերի վերաբերյալ կիրառվում է գաղտնիության պահպանման հիմնարար սկզբունքը: Տեղեկատվության փոխանակումը հասարակական կազմակերպությունների և/կամ պետական(պաշտոնական) կառույցների, ինչպես նաև օգնության մեջ ներգրավված առանձին անձանց հետ թույլատրվում է միայն շահառուի համաձայնությամբ այն դեպքերում, երբ դա օգնության պահանջ է (շահառուն օգնություն հայցելու միջոցով անուղղակիորեն համաձայնվում է տեղեկատվություն փոխանակել), կամ դա նախատեսվում է օրենքով սահմանված կարգով: Սոցիալական աշխատողները պետք է հնարավորինս խուսափեն դատարանում որպես վկա հանդես գալուց, քանի դեռ դրանով ներգրավված մասնակիցներին կամ երրորդ կողմի շահերին զգալի վնաս չի սպառնում: Ամեն դեպքում շահառուները պետք է տեղեկացվեն իրենց վերաբերող տեղեկատվության փոխանցման մասին:

Սոցիալական աշխատողները պետք է շահառուին տեղյակ պահեն տվյալ իրավիճակի գաղտնիության սահմանների մասին, ինչպես նաև տեղեկացնեն այն նպատակների մասին, որոնց հասնելու համար տվյալ տեղեկատվությունը օգտագործվելու է: Սոցիալական աշխատողները տեղեկացնում են իրենց շահառուներին ցուցաբերվելիք օգնության մեթոդների, ծավալի, հնարավորությունների ու հետևանքների, ինչպես նաև կանխատեսելի և ոչ ցանկալի հետևանքների մասին: Խորհրդատվության ընթացքում սոցիալական աշխատողները փորձում են շահառուների համար ապահովել առավելագույն թափանցիկություն:

Չափորոշիչ 4. Սոցիալական աշխատանքը և շահառուի վերաբերյալ որոշումների կայացումը

Սոցիալական աշխատողները դեպքին վերաբերող որոշումները կայացնում են՝ ստացված ողջ տեղեկատվությունը համադրելով և վերլուծելով, ինչպես նաև առաջնորդվելով մասնագիտական կանոններով ու շահառուի իրավունքներով: Շահառուները տեղեկացվում են, որ իրենց վերաբերյալ կայացված ցանկացած որոշում կարող է բողոքարկվել ղեկավար անձանց ու սուպերվիզորին:

Չափորոշիչ 5. Էթիկական պատասխանատվությունը գործընկերների հանդեպ

Սոցիալական աշխատողն իր գործընկերներին պետք է վերաբերվի հարգանքով, արդարացիորեն, վստահությամբ՝ հիմնվելով նրբանկատության ու անաչառության սկզբունքների վրա: Մասնագիտական փոխհարաբերություններում նա պետք է հարգի գործընկերների շրջանում ձեռք բերված վստահությունը՝ խուսափելով այն չարաշահելուց:

Սոցիալական աշխատողը՝

- անհրաժեշտության դեպքում պետք է իր գործընկերներին տրամադրի մասնագիտական աջակցություն,
- անձնական շահերի ու հետաքրքրությունների համար պետք է կոնֆլիկտ չառաջացնի գործընկերոջ և ղեկավարության միջև,
- պետք է հարգի գործընկերոջ կողմից շահառուների վերաբերյալ տրամադրված տեղեկատվության գաղտնիությունը[98]:

Գործընկերների հետ հարաբերությունների ու նրանց նկատմամբ էթիկական պատասխանատվության չափորոշչի համաձայն՝ սոցիալական աշխատողը շահառուին

[98] Տե՛ս Standards in Socail Work Practice meeting Human Rights, Retrieved from http://cdn.ifsw.org/assets/ifsw_92406-7.pdf; 28.05.2021, 1:23:

ուղղորդում է այլ սոցիալական աշխատողի մոտ, եթե վերջինիս նեղ մասնագիտացումը համապատասխանում է նրա սոցիալական հիմնախնդրի լուծմանը: Սոցիալական աշխատողը միջմասնագիտական համագործակցություն է ծավալում բոլոր այլ մասնագետների, անձանց ու կառույցների հետ, որոնք կարող են նպաստել շահառուների կյանքի պայմանների բարելավմանը:

Չափորոշիչ 6. Էթիկական պատասխանատվությունը սոցիալական աշխատանքի ծառայություններ մատուցող կազմակերպության հանդեպ

Սոցիալական աշխատողը պարտավոր է ղեկավարության կողմից տրված ռեսուրսներն օպտիմալ բաշխել ու պրակտիկայում առաջացած սխալների մասին տեղեկացնել ղեկավարությանը: Այս չափորոշիչը նաև ապահովում է սոցիալական աշխատողի անհատական կամ խմբային հանդիպումները ներքին կամ արտաքին սուպերվիզորի հետ:

Չափորոշիչ 7. Էթիկական պատասխանատվությունը մասնագիտության նկատմամբ

Սոցիալական աշխատողը պետք է պաշտպանի իր մասնագիտության վարկանիշը/հեղինակությունը, պետք է լինի պատասխանատու, ակտիվ ու պատրաստակամ մասնագիտության կատարելագործման հարցերում: Նա պետք է գործողություններ նախաձեռնի այն դեպքում, երբ իր գործընկերը խախտում է էթիկական նորմերը՝ հիմնվելով շահառուներին չվնասելու և նրանց կյանքը, առողջությունն ու բարեկեցությունը վտանգի չենթարկելու սկզբունքի վրա: Սոցիալական աշխատողն իր կողմից իրականացվող որակյալ մասնագիտական գործունեությամբ կանխարգելում է սոցիալական աշխատանքի անորակ, անարդյունավետ պրակտիկան: Սոցիալական աշխատողը մշտապես պետք է հետևի մասնագիտական դաշտում տեղի ունեցող զարգացումներին:

Չափորոշիչ 8. Սոցիալական աշխատանքի պրակտիկան և հասարակությունը

Սոցիալական աշխատողն իր գործունեությամբ պետք է նպաստի հասարակության բարեկեցության ապահովմանը և վերջինիս զարգացմանը: Սոցիալական աշխատանքի մասնագետները պետք է ակտիվ մասնակցություն ունենան սոցիալական քաղաքականության մշակմանն ու սոցիալական ինստիտուտների կայացմանն ու գործառմանը, անհրաժեշտության դեպքում՝ նաև դրանց կատարելագործմանն ուղղված միջմասնագիտական քննարկումներին և որոշումների կայացմանը:

Չափորոշիչ 9. Փաստաթղթավորումը և մասնագետի էթիկական պատասխանատվությունը

Սոցիալական աշխատողը պետք է առավելագույնս ուշադիր լինի շահառուների մասնավոր կյանքին վերաբերող տեղեկատվության նկատմամբ:

Սոցիալական աշխատողները հավաքագրում և փաստաթղթավորում են միայն այն տեղեկատվությունը, որն անհրաժեշտ է օգնություն տրամադրելու համար: Սոցիալական աշխատողները պարտավոր են համապատասխան փաստաթղթերում գրանցել և գնահատել իրենց յուրաքանչյուր քայլը՝ հետևելով տեղեկատվության անվտանգության պահպանման կանոններին: Շահառուներն իրավունք ունեն ծանոթանալու իրենց գործին վերաբերող փաստաթղթավորված տեղեկատվությանը՝ բացառությամբ այն դեպքերի, երբ տվյալ ծառայության կանոնակարգերով կամ օրենքներով այլ բան է նախատեսված, կամ դա վնասում է երրորդ անձի շահերին և իրավունքներին:

Այս չափորոշչի համաձայն՝ սոցիալական աշխատողը՝

- պարտավոր է ապահովել շահառուների տվյալների գրավոր և էլեկտրոնային արձանագրությունների գաղտնիությունը,
- մինչև ձայնագրություններ անելը կամ երրորդ կողմին ներգրավելը պետք է

անպայման ստանա շահառուի համաձայնությունը,

- ընդհանրապես ձայնագրություններն ու տեսագրությունները տեղին են միայն ծայրահեղ՝ շահառուի գիտակցված համաձայնության դեպքում[99]:

Չափորոշիչ 10. Սուպերվիզիան և շարունակական կրթությունը

Սոցիալական աշխատանքի դերը, բովանդակությունը, ինչպես նաև սոցիալական աշխատողի լիազորությունների շրջանակն ավելի հստակորեն սահմանելու և «չափելի» դարձնելու համար աստիճանաբար ավելի հրատապ և արդիական է դառնում մասնագետների շրջանում սեփական անձը ճանաչելու կարողության զարգացումը՝ բարձրացնելու նրանց՝ որպես սոցիալական աշխատանքի պրակտիկ ոլորտի ներկայացուցչի գիտակցությունը:

Սոցիալական աշխատողների համար որակյալ ծառայության մատուցումը պարտադիր պայման է: Որակյալ և արդյունավետ աշխատանքն ապահովում է նաև մասնագետների ինչպես ծանրաբեռնվածության, այնպես էլ հոգեհուզական հավասարակշռության պահպանումը[100]: Մասնագիտական պրակտիկայի պարտադիր պայմաններից են մասնագետների ռեֆլեքսիան, ներքին աշխարհի մեջ *ներթափանցումը (ինտրավիզիա), սուպերվիզիան և շարունակական կրթությունը:* Սոցիալական աշխատողները պետք է կատարելագործեն իրենց մասնագիտական գիտելիքներն ու հմտությունները, ինչպես նաև ունակ լինեն խթանելու սակավ մասնագիտական ռեսուրսների արդյունավետ օգտագործումը:

Չափորոշիչ 11. Մասնագիտական էթիկան և վեճերի կարգավորումը

Սոցիալական աշխատողները պետք է գործընկերների ու գործատուների հետ մասնակցեն և նպաստեն էթիկական երկընտրանքների, վեճերի կարգավորմանն ու էթիկապես հիմնավորված որոշումներ կայացնելու պատասխանատվություն կրեն: Որոշ դեպքերում ծագող վեճերի կարգավորումն իրականացվում է մասնագիտական պայմանագրի՝ աշխատանքային պայմանագրով նախատեսված մասնագիտական պարտականությունների, կետերի համաձայն: Պայմանագրի բացակայության դեպքում կոնֆլիկտներն ու վեճերը կարգավորվում են կազմակերպության կանոնադրության՝ ներքին կարգապահական կանոնների համաձայն և/կամ օրենքով սահմանված կարգով *(տե՛ս նաև սոցիալական աշխատանքի սուպերվիզիայի չափորոշիչների 2.6 կետը):*

Չափորոշիչ 12. Սոցիալական աշխատանքի պրակտիկան և պետական քաղաքականությունը

Սոցիալական աշխատողների համար պարտադիր պայման է օրենքների, կանոնակարգերի և սոցիալական քաղաքականության իմացությունը: Սոցիալական աշխատողը պարտավոր է օգտագործել շահառուի իրավունքների գերակայությունը ռեսուրսների սակավության պայմաններում, հատկապես, երբ կրում է մասնակի կամ լրիվ պատասխանատվություն ռեսուրսների բաշխման համար: Չնայած կազմակերպության և համայնքի ռեսուրսների պակասը կարող է սահմանափակել շահառուի հիմնախնդրի լուծումների ընտրության հնարավորությունները, սոցիալական աշխատողները պետք է տեղեկացնեն շահառուին առկա հնարավոր բոլոր տարբերակների մասին: Այսպիսով՝ շահառուն կարող է որոշել, թե հատկապես որ ծառայությունը կարող է լավագույնս համապատասխանել իր կարիքներին:

---

[99] Տե՛ս Standards in Socail Work Practice meeting Human Rights, Retrieved from http://cdn.ifsw.org/assets/ifsw_92406-7.pdf, 28.05.2021, 1:23:

[100] Տե՛ս Անտոնյան Մ., Սահակյան Ա., Խաչատրյան Ա., Մարկոսյան Ռ., Գեղամյան Ն., Ոսկանյան Ա., Սուպերվիզիան սոցիալական աշխատանքում, ուսումնական ձեռնարկ, Երևան, ԵՊՀ հրատ., 2016:

Սոցիալական աշխատողների դերային բաշխվածությունը նպաստում է պետության ազգային սոցիալական քաղաքականության իրականացմանը: Մի շարք դերերի կատարումը նաև կարող է նպաստել համայնքային կառավարման, առողջապահական ծառայությունների, արդարադատության համակարգի գործառման արդյունավետության բարձրացմանը: Մարդկանց սոցիալական, տնտեսական իրավունքների պաշտպանության նպատակով պետական կառավարման մարմինները կամ կազմակերպությունները, որտեղ աշխատում են սոցիալական աշխատողները, պարտավոր են համապատասխան ռեսուրսներ ապահովել, որոնք բավարար են պրակտիկայի արդյունավետությունն ապահովող չափորոշիչների պահպանման համար:

Չափորոշիչ 13. Հումանիզմ և կայունության հեռանկարներ

- ✓ **ժողովրդավարական հեռանկարներ** – փնտրել զարգացման տնտեսական, սոցիալական, մշակութային համապատասխան պայմաններ, որոնք կխթանեն շահառուների մասնակցությունը հասարակության սոցիալական և քաղաքացիական ոլորտներում,
- ✓ **քաղաքական և տնտեսական հեռանկարներ** – ապահովել օգնության սկզբունքը, հավասար հնարավորությունները և քաղաքական, սոցիալական, մշակութային իրավունքների իրացումը,
- ✓ **կրթական հեռանկարներ** – ունենալ գիտական անհրաժեշտ բազա, մասնագիտական ու հետազոտական հմտություններ, որոնք սոցիալական աշխատանք մասնագիտությամբ սովորող ուսանողը կարող է ձեռք բերել ակադեմիական կրթության շնորհիվ, իսկ պրակտիկ դաշտում աշխատող մասնագետը պետք է ձեռք բերի մասնագիտական փորձի և շարունակական կրթության միջոցով:

Չափորոշիչ 14. Հաշվետվողականություն և կազմակերպական համատեքստ

Բոլոր սոցիալական աշխատողները և շահառուները պետք է հնարավորություն ունենան մասնագիտական չափորոշիչների ապահովման հայցով դիմելու իրավաբանորեն լիազորված համապատասխան մարմնին: Սոցիալական աշխատանքը պրակտիկորեն կիրառվում է տարբեր բնագավառներում, որոնցից են՝ մասնավոր, պետական, առևտրային ոլորտները, շահույթ չհետապնդող կազմակերպությունները (բարեգործական հիմնադրամներ, հասարակական կազմակերպություններ և այլ հաստատություններ):

Հավելված 2. Սոցիալական աշխատանքի էթիկական սկզբունքները

2.1. Սոցիալական աշխատողների էթիկական պատասխանատվությունը շահառուների հանդեպ

2.1.1. Նվիրվածություն շահառուներին

Սոցիալական աշխատողների հիմնական պարտականությունն է նպաստել շահառուների բարեկեցությանը: Ընդհանրապես շահառուի շահերն առաջնային են: Այնուամենայնիվ, որոշ դեպքերում սոցիալական աշխատողների մասնագիտական պարտավորությունները կարող են գերակա լինել շահառուների նկատմամբ հավատարմության հարցերում, և շահառուներին պետք է այդ մասին տեղյակ պահել (օրինակ, երբ սոցիալական աշխատողից օրենքով պահանջվում է հայտնել, որ շահառուն բռնություն է գործադրել երեխայի նկատմամբ կամ սպառնացել է վնասել իրեն կամ ուրիշներին):

1.2. Ինքնորոշում

Սոցիալական աշխատողները հարգում ու խթանում են շահառուների ինքնորոշման իրավունքը և օգնում նրանց բացահայտելու ու հստակեցնելու իրենց նպատակները: Սոցիալական աշխատողները կարող են սահմանափակել շահառուների ինքնորոշման իրավունքն այն դեպքերում, երբ իրենց մասնագիտական կանխատեսմամբ գտնում են, որ շահառուների գործողությունները կամ հավանական գործողությունները լուրջ, կանխատեսելի ու անմիջական վտանգ են ներկայացնում իրենց կամ ուրիշների համար:

1.3. Իրազեկում, շահառուի հետ համաձայնեցում

ա) Սոցիալական աշխատողները պետք է ծառայություններ մատուցեն շահառուներին միայն մասնագիտական հարաբերությունների համատեքստում, իսկ անհրաժեշտության դեպքում՝ տեղեկացված համաձայնության հիման վրա: Սոցիալական աշխատողները պետք է օգտագործեն հստակ ու հասկանալի լեզու՝ շահառուներին տեղեկացնելու ծառայությունների նպատակի, ծառայություններին առչվող ռիսկերի, երրորդ կողմի՝ վճարողի պահանջների պատճառով ծառայությունների սահմանափակման, համապատասխան ծախսերի, ողջամիտ այլընտրանքների, մերժման կամ շահառուների իրավունքի, համաձայնության չեղարկման հնարավորության մասին և տրված համաձայնության գործողության ժամկետների մասին: Սոցիալական աշխատողները պետք է շահառուներին հարցեր տալու հնարավորություն տան:

բ) Այն դեպքերում, երբ շահառուները գրագետ չեն կամ դժվարանում են հասկանալ պրակտիկայում օգտագործվող հիմնական լեզուն, սոցիալական աշխատողները պետք է ձեռնարկեն քայլեր՝ ապահովելու շահառուների կողմից ըմբռնումը: Դա կարող է ներառել շահառուներին բանավոր մանրամասն բացատրություն տրամադրելը կամ հնարավորության դեպքում որակավորված թարգմանչի տրամադրումը:

գ) Այն դեպքերում, երբ շահառուները չունեն իրազեկված համաձայնություն տալու կարողություն, սոցիալական աշխատողները պետք է պաշտպանեն շահառուների շահերը՝ երրորդ համապատասխան կողմից թույլտվություն ստանալով, ինչպես նաև շահառուներին հետևողականորեն տեղյակ պահելով գործի ընթացքից՝ ըստ նրանց ըմբռնման մակարդակի: Նման դեպքերում սոցիալական աշխատողները պետք է ձգտեն երաշխավորել, որ երրորդ կողմը գործում է շահառուների ցանկություններին ու շահերին համապատասխան: Սոցիալական աշխատողները պետք է ձեռնարկեն ողջամիտ քայլեր՝ բարձրացնելու նման շահառուների՝ իրազեկված համաձայնություն տալու կարողությունը:

դ) Այն դեպքերում, երբ շահառուները ծառայություններ են ստանում ոչ ինքնակամ, սոցիալական աշխատողները պետք է տեղեկատվություն տրամադրեն ծառայու-

թյունների բնույթի, չափի և ծառայություններից հրաժարվելու շահառուների իրավունքի մասին:

ե) Սոցիալական աշխատողները, որոնք ծառայություններ են մատուցում էլեկտրոնային լրատվամիջոցների (էլտեխնոլոգիաների) միջոցով (օրինակ՝ համակարգիչ, հեռախոս, ռադիո, հեռուստատեսություն), պետք է շահառուներին (ծառայություն ստացողներին) տեղեկացնեն նման ծառայություններին առնչվող սահմանափակումների ու ռիսկերի մասին:

զ) Սոցիալական աշխատողները պետք է ձեռք բերեն շահառուների համաձայնությունը նախքան նրանց ձայնագրելը կամ տեսագրելը կամ երրորդ անձանց կողմից շահառուներին մատուցվող ծառայությունների դիտարկումը թույլ տալը:

1.4. Իրավասություն

ա) Սոցիալական աշխատողները պետք է մատուցեն ծառայություններ և որպես իրավասու ներկայանան միայն իրենց կրթության, վերապատրաստման, լիցենզիայի, հավաստագրման, ստացված խորհրդատվության, սուպերվիզիայի փորձի կամ համապատասխան մասնագիտական այլ փորձի սահմաններում:

բ) Սոցիալական աշխատողները պետք է մատուցեն ծառայություններ կամ օգտագործեն իրենց համար միջամտության նոր տեխնիկաներ, մոտեցումներ միայն այն դեպքում, երբ եղել են ներգրավված այդ միջամտությունների, տեխնիկաների վերաբերյալ համապատասխան ուսումնասիրության, վերապատրաստման, խորհրդատվության գործընթացներում, ինչպես նաև իրավասու, համապատասխան պատրաստվածություն և իրավասություն ունեցող մասնագետների կողմից սուպերվիզիա անցնելուց հետո:

գ) Երբ ընդ ընդունված չափանիշներ հանուր առմամբ գոյություն չունեն պրակտիկայի անընդհատ զարգացող ոլորտում, սոցիալական աշխատողները պետք է դատողություններ անեն զգուշորեն և պատասխանատու քայլեր ձեռնարկեն (ներառյալ համապատասխան կրթությունը, հետազոտությունը, ուսուցումը, խորհրդատվությունը և վերահսկողությունը) իրենց աշխատանքի իրավասությունն ապահովելու համար, ինչպես նաև պաշտպանելու շահառուներին հնարավոր վնասներից:

դ) Երբ սոցիալական աշխատողները ծառայություններ են մատուցում երկու կամ ավելի մարդկանց, որոնք կապված են միմյանց հետ (օրինակ ՝ զույգեր, ընտանիքի անդամներ), սոցիալական աշխատողները պետք է բոլոր կողմերի հետ պարզաբանեն, թե կոնկրետ ովքեր կհամարվեն շահառուներ, և պետք է հստակեցնեն իրենց մասնագիտական պարտավորությունների բնույթը ծառայություններ ստացող տարբեր անհատների նկատմամբ: Սոցիալական աշխատողները, որոնք կանխատեսում են շահերի բախում ծառայություններ ստացող անձանց միջև, կամ որոնք կանխատեսում են, որ պետք է հանդես գան պոտենցիալ իրարամերժ դերերում (օրինակ, երբ սոցիալական աշխատողից պահանջվում է վկայություն տալ երեխայի խնամակալության վեճի կամ շահառուների մասնակցությամբ ամուսնալուծության գործընթացում), պետք է հստակեցնեն իրենց դերը ներգրավված կողմերի հետ՝ ձեռնարկելով համապատասխան քայլեր՝ շահերի բախումը նվազագույնի հասցնելու համար:

ե) Սոցիալական աշխատողները պետք է շահառուների և այլ շահագրգիռ կողմերի հետ քննարկեն գաղտնիության բնույթը ու շահառուների գաղտնիության իրավունքի սահմանափակումները: Սոցիալական աշխատողները շահառուների հետ պետք է ուսումնասիրեն հանգամանքները, երբ կարող է պահանջվել գաղտնի տեղեկատվություն, և որտեղ գաղտնի տեղեկատվության բացահայտումը օրենքով կարող է պահանջվել: Այս քննարկումը պետք է հնարավորինս շուտ տեղի ունենա սոցիալական աշխատող-շահառու հարաբերություններում, ըստ անհրաժեշտության՝ հարաբերու-

թյունների ամբողջ ընթացքում:

զ) Սոցիալական աշխատողները չպետք է հայտեն գաղտնի տեղեկություններ երրորդ կողմին, եթե շահառուները թույլ չեն տվել նման բացահայտումը:

է) Սոցիալական աշխատողները չպետք է քննարկեն գաղտնի տեղեկատվություն ցանկացած պարագայում, եթե հասկանում են, որ գաղտնիությունը չի կարող ապահովվել: Սոցիալական աշխատողները չպետք է քննարկեն գաղտնի տեղեկատվություն հանրային կամ կիսահասարակական վայրերում, ինչպիսիք են միջանցքները, սպասասրահները, վերելակներն ու ռեստորանները:

ը) Սոցիալական աշխատողները օրենքով թույլատրված չափով պետք է պաշտպանեն շահառուների գաղտնիությունը դատական գործընթացների ընթացքում: Երբ դատարանը կամ օրենքով լիազորված այլ մարմինը սոցիալական աշխատողներին կարգադրում է գաղտնի կամ արտոնյալ տեղեկատվություն բացահայտել առանց շահառուի համաձայնության, և նման բացահայտումը կարող է վնաս հասցնել շահառուին, սոցիալական աշխատողները պետք է պահանջեն դատարանից հետ վերցնել հրամանը կամ հնարավորինս սահմանափակել հրամանը, պահպանել կնիքով գրառումները, որոնք հանրային ստուգման համար հասանելի չեն:

էա) ՁԼՄ-ների ներկայացուցիչների խնդրանքներին պատասխանելիս սոցիալական աշխատողները պետք է պաշտպանեն շահառուների անձի և նրանց վերաբերյալ տեղեկատվության գաղտնիությունը:

էդ) Սոցիալական աշխատողները պետք է փոխանցեն կամ տնօրինեն շահառուների վերաբերյալ գրառումներն այնպես, որ նրանք պաշտպանեն շահառուների գաղտնիությունն ու համահունչ լինեն գրառումները կարգավորող պետական արձանագրություններին և սոցիալական աշխատանքի լիցենզավորմանը:

ժ) Սոցիալական ծառայությունը պետք է ձեռնարկի ողջամիտ նախազգուշական միջոցներ՝ շահառուի գաղտնիությունը պաշտպանելու համար սոցիալական աշխատողի աշխատանքային գործունեության դադարեցման, անգործունակության կամ մահվան դեպքերում:

1.5. Գրառումների հասանելիություն

ա) Սոցիալական աշխատողները պետք է ապահովեն շահառուներին ողջամիտ հասանելիություն իրենց վերաբերող գրառումներին: Սոցիալական աշխատողները, որոնք մտահոգված են, որ շահառուների կողմից իրենց գրառումներին հասանելի լինելը կարող է լուրջ թյուրիմացություն կամ վնաս հասցնել շահառուին, պետք է օգնեն գրառումների մեկնաբանման ու գրառումների վերաբերյալ շահառուի հետ խորհրդակցելու հարցում: Սոցիալական աշխատողները պետք է սահմանափակեն շահառուների մուտքն իրենց գրառումներին կամ դրանց մի մասին բացառիկ դեպքերում, երբ առկա են հիմնավոր ապացույցներ, որ նման հասանելիությունը լուրջ վնաս կհասցնի շահառուին: Թե՛ շահառուների խնդրանքները, թե՛ գրառումների մի մասը կամ ամբողջը պահելու հիմնավորումը պետք է փաստաթղթավորվի շահառուների թղթապանակներում:

բ) Շահառուներին իրենց գրառումներին հասանելիություն տրամադրելիս սոցիալական աշխատողները պետք է քայլեր ձեռնարկեն՝ պաշտպանելու նման գրառումներում բացահայտված կամ քննարկված այլ անձանց գաղտնիությունը:

1.6. Վիրավորական լեզու (խոսք)

Սոցիալական աշխատողները չպետք է գործածեն նվաստացուցիչ խոսք շահառուների հետ կամ նրանց մասին գրավոր կամ բանավոր հաղորդակցություններում: Սոցիալական աշխատողները պետք է ճշգրիտ ու հարգալից լեզվով պիտի հանդես գան շահառուների ու շահառուների մասին բոլոր հաղորդակցություններում:

1.7. Շահառուներ, որոնք չունեն որոշումներ կայացնելու կարողություն

Երբ սոցիալական աշխատողները գործում են այն շահառուների անունից, որոնք չունեն տեղեկացված որոշումներ կայացնելու իրավունք, պետք է ողջամիտ քայլեր ձեռնարկեն՝ այդ շահառուների շահերն ու իրավունքները պաշտպանելու համար:

1.8. Ծառայությունների ընդհատում

Սոցիալական աշխատողները պետք է գործադրեն ողջամիտ ջանքեր՝ ապահովելու ծառայությունների շարունակականությունը, եթե ծառայություններն ընդհատվեն՝ պայմանավորված այնպիսի գործոններով, ինչպիսիք են անհասանելիությունը, տեղափոխությունը, հիվանդությունը, հաշմանդամությունը կամ մահը:

1.9. Ծառայությունների դադարեցում

ա) Սոցիալական աշխատողները պետք է դադարեցնեն շահառուներին մատուցվող ծառայությունները և նրանց հետ մասնագիտական հարաբերությունները, երբ այդպիսի ծառայություններն ու հարաբերություններն այլևս չեն պահանջվում կամ չեն ծառայում շահառուների կարիքներին կամ շահերին:

բ) Սոցիալական աշխատողները պետք է ձեռնարկեն ողջամիտ քայլեր՝ խուսափելու դեռևս ծառայությունների կարիք ունեցող շահառուներից հրաժարվելուց: Սոցիալական աշխատողները կարող են հապճեպորեն հրաժարվել ծառայություններ մատուցելուց միայն անսովոր հանգամանքներում՝մանրակրկիտ հաշվի առնելով իրավիճակի բոլոր գործոնները և հոգ տանելով այն մասին, որ բոլոր հնարավոր բացասական հետևանքները հասցվեն նվազագույնի: Սոցիալական աշխատողները պետք է օգնեն անհրաժեշտության դեպքում ձեռնարկել ծառայությունների շարունակման համապատասխան միջոցառումներ:

2. Սոցիալական աշխատողների էթիկական պատասխանատվությունները գործընկերների նկատմամբ

2.1. Հարգանք

ա) Սոցիալական աշխատողները պետք է հարգանքով վերաբերվեն գործընկերներին և ճշգրիտ ու արդար ներկայացնեն գործընկերների որակավորումը, տեսակետներն ու պարտավորությունները:

բ) Սոցիալական աշխատողները պետք է խուսափեն շահառուների կամ այլ մասնագետների հետ շփման ընթացքում գործընկերների անհիմն բացասական քննադատությունից: Անհիմն բացասական քննադատությունը կարող է ներառել նվաստացուցիչ մեկնաբանություններ, որոնք վերաբերում են գործընկերների իրավասության մակարդակին կամ անհատների այնպիսի հատկանիշներին, ինչպիսիք են ռասան, ազգությունը, ազգային ծագումը, գույնը, սեռը, սեռական կողմնորոշումը, տարիքը, ընտանեկան կարգավիճակը, քաղաքական համոզմունքները, կրոնը և մտավոր կամ ֆիզիկական հաշմանդամությունը:

գ) Սոցիալական աշխատողները պետք է համագործակցեն իրենց և այլ ոլորտների գործընկերների հետ, երբ այդպիսի համագործակցությունը նպաստում է շահառուների բարեկեցությունը:

2.2. Գաղտնիություն

Սոցիալական աշխատողները պետք է հարգեն մասնագիտական հարաբերությունների և աշխատանքի ընթացքում գործընկերների կողմից տրամադրված գաղտնի տեղեկատվությունը: Սոցիալական աշխատողները պետք է ապահովեն, որ գործընկերները հասկանան սոցիալական աշխատողների պարտավորությունները՝ պահպանելու գաղտնիությունն ու դրան վերաբերող ցանկացած բացառություն:

2.3. Միջմասնագիտական համագործակցություն

ա) Միջմասնագիտական թիմի անդամ սոցիալական աշխատողները պետք է մասնակցեն և նպաստեն շահառուների բարեկեցության վրա ազդող որոշումներին՝ հիմնվելով սոցիալական աշխատանքի մասնագիտության հեռանկարների, արժեքների և փորձի վրա: Պետք է հստակորեն սահմանվեն միջմասնագիտական թիմի և նրա առանձին անդամների մասնագիտական ու էթիկական պարտավորությունները:

բ) Սոցիալական աշխատողները, որոնց համար թիմի որոշումն առաջացնում է էթիկական մտահոգություններ, պետք է փորձեն անհամաձայնությունը լուծել համապատասխան ուղիներով: Եթե անհամաձայնությունը հնարավոր չէ հաղթահարել, սոցիալական աշխատողները պետք է այլ ուղիներ փնտրեն՝ շահառուների բարեկեցությանը վերաբերող իրենց մտահոգությունները վերացնելու համար:

2.4. Վեճեր, որոնք ներառում են գործընկերներին

ա) Սոցիալական աշխատողները չպետք է օգտվեն գործընկերոջ ու գործատուի միջև ծագած վեճից՝ պաշտոն ստանալու համար, կամ այլ կերպ առաջ տանեն իրենց սեփական շահերը:

բ) Սոցիալական աշխատողները չպետք է շահագործեն շահառուներին գործընկերների հետ վեճերում կամ ներգրավեն շահառուներին իրենց և գործընկերների միջև ծագած կոնֆլիկտների քննարկման մեջ:

2.5. Խորհրդատվություն

ա) Սոցիալական աշխատողները պետք է դիմեն գործընկերների խորհուրդներին ու խորհրդատվություններին, երբ դա բխում է շահառուների շահերից:

բ) Սոցիալական աշխատողները պետք է տեղյակ լինեն իրենց գործընկերների հմտությունների ոլորտների ու իրավասությունների մասին: Նրանք պետք է խորհրդակցեն միայն այն գործընկերների հետ, որոնք ցուցաբերել են գիտելիքներ, փորձ ու հմտություններ՝ պայմանավորված խորհրդատվության առարկայով:

գ) Շահառուների վերաբերյալ գործընկերների հետ խորհրդակցելիս սոցիալական աշխատողները պետք է բացահայտեն խորհրդատվության նպատակներին հասնելու համար անհրաժեշտ նվազագույն տեղեկատվությունը:

2.6. Ծառայությունների ուղղորդում

ա) Սոցիալական աշխատողները պետք է շահառուներին ուղղորդեն այլ մասնագետների մոտ, երբ նրանց լիարժեք սպասարկման համար անհրաժեշտ են մասնագիտացված գիտելիքներ կամ փորձ, կամ երբ սոցիալական աշխատողները կարծում են, որ նրանք արդյունավետ չեն գործում կամ ողջամիտ առաջընթաց չեն ունենում շահառուների հետ, և լրացուցիչ ծառայության կարիք կա:

բ) Սոցիալական աշխատողները, որոնք շահառուներին ուղարկում են այլ մասնագետների մոտ, պետք է ձեռնարկեն համապատասխան քայլեր՝ պատասխանատվության կանոնավոր փոխանցումը հեշտացնելու համար: Նման դեպքերում սոցիալական աշխատողները շահառուների համաձայնությամբ պետք է բացահայտեն համապատասխան ողջ տեղեկատվությունը նոր ծառայություններ մատուցողներին:

գ) Սոցիալական աշխատողներին արգելվում է վճարումներ անել կամ ստանալ ուղղորդման համար, երբ ոչ մի մասնագիտական ծառայություն չի մատուցվում հղում կատարող սոցիալական աշխատողի կողմից:

2.7. Գործընկերների արժեզրկում

ա) Սոցիալական աշխատողները, որոնք անմիջականորեն քաջատեղյակ են սոցիալական աշխատանքի գործընկերոջ՝ անձի խնդիրների, հոգեսոցիալական անհանգստության, թմրամիջոցների չարաշահման կամ հոգեկան դժվարությունների, և որոնք խոչընդոտում են պրակտիկայի արդյունավետությունը, հնարավորության դեպ-

քում պետք է խորհրդակցեն այդ գործընկերոջ հետ և օգնեն գործընկերոջը՝ ձեռնարկելով ուղղիչ (բուժիչ) գործողություններ:

բ) Սոցիալական աշխատողները, որոնք կարծում են, որ սոցիալական աշխատող գործընկերոջ խանգարումները խոչընդոտում են պրակտիկայի արդյունավետությունը, և որ գործընկերը համապատասխան քայլեր չի ձեռնարկել՝ խանգարումները վերացնելու համար, պետք է ձեռնարկեն միջոցներ գործատուների, գործակալությունների, լիցենզավորող և կարգավորող մարմինների կողմից հաստատված համապատասխան ուղիներով կամ դիմեն այլ մասնագիտացված հաստատությունների:

2.8. Գործընկերների ոչ կոմպետենտությունը (անգործունակությունը)

ա) Սոցիալական աշխատողները, որոնք անմիջականորեն քաջատեղյակ են սոցիալական աշխատող գործընկերոջ «անգործունակությանը», պետք է հնարավորության դեպքում խորհրդակցեն այդ գործընկերոջ հետ՝ օգնելով գործընկերոջը վերականգնողական գործողություններ ձեռնարկելիս:

բ) Սոցիալական աշխատողները, որոնք կարծում են, որ սոցիալական աշխատող գործընկերը անգործունակ է և համարժեք քայլեր չեն ձեռնարկել՝ բացը լրացնելու համար, պետք է ձեռնարկեն միջոցներ գործատուների, գործակալությունների, լիցենզավորման ու կարգավորող մարմինների կամ այլ մասնագիտական կազմակերպությունների համապատասխան ուղիներով:

2.9. Գործընկերների ոչ էթիկական վարքագիծը

ա) Սոցիալական աշխատողները պետք է ձեռնարկեն համապատասխան միջոցներ՝ ետ պահելու, կանխելու, բացահայտելու ու ուղղելու գործընկերների ոչ էթիկական վարքագիծը:

բ) Սոցիալական աշխատողները պետք է տիրապետեն այն հաստատված քաղաքականությանն ու ընթացակարգերին, որոնք ուղղված են գործընկերների ոչ էթիկական վարքագծին անչվող խնդիրները լուծելուն: Սոցիալական աշխատողները պետք է ծանոթ լինեն էթիկայի վերաբերյալ բողոքների մշակման ազգային, պետական ու տեղական ընթացակարգերին: Դրանք ներառում են լիցենզավորող ու կարգավորող մարմինների, գործատուների, գործակալությունների և մասնագիտական այլ կազմակերպությունների կողմից ստեղծված քաղաքականությունն ու ընթացակարգերը:

գ) Սոցիալական աշխատողները, որոնք կարծում են, որ գործընկերը գործել է ոչ բարոյական կերպով, պետք է լուծում փնտրեն՝ քննարկելով իրենց մտահոգությունները գործընկերոջ հետ, երբ դա հնարավոր է, և երբ նման քննարկումն ամենայն հավանականությամբ արդյունավետ կլինի:

դ) Անհրաժեշտության դեպքում սոցիալական աշխատողները, որոնք կարծում են, որ գործընկերը գործել է ոչ էթիկական կերպով, պետք է միջոցներ ձեռնարկեն համապատասխան պաշտոնական ուղիներով (օրինակ՝ պետական լիցենզավորման խորհրդի կամ կարգավորող մարմնի հետ կապ հաստատելու, NASW-ի հետաքննության հանձնաժողովի կամ մասնագիտական էթիկայի այլ հանձնաժողովների հետ):

ե) Սոցիալական աշխատողները պետք է պաշտպանեն և օգնեն գործընկերներին, որոնք անարդարացիորեն մեղադրվում են ոչ էթիկական վարքագծի դրսևորման համար:

3. Սոցիալական աշխատողի էթիկական պատասխանատվությունները պրակտիկայի կարգավորումներում

3.1. Սուպերվիզիա և խորհրդատվություն

ա) Սոցիալական աշխատողները, որոնք իրականացնում են սուպերվիզիա կամ խորհրդատվություն, պետք է ունենան անհրաժեշտ գիտելիքներ ու հմտություններ՝ հա-

մապատասխան սուպերվիզիա իրականացնելու համար, և դա պետք է անեն միայն իրենց գիտելիքների ու իրավասության սահմաններում:

բ) Սուպերվիզիա կամ խորհրդատվություն իրականացնող սոցիալական աշխատողները պատասխանատու են հստակ, համապատասխան ու մշակութային առումով զգայուն սահմաններ գծելու համար:

3.2. Ուսուցում և վերապատրաստում

ա) Սոցիալական աշխատողները, որոնք գործում են որպես ուսուցանողներ, ուսանողների համար պրակտիկայի հրահանգիչներ կամ վերապատրաստողներ, պետք է ուսուցանեն միայն իրենց գիտելիքների ու իրավասության սահմաններում և սովորեցնեն՝ հիմնվելով մասնագիտության մեջ առկա ամենաթարմ տեղեկատվության ու գիտելիքների վրա:

բ) Սոցիալական աշխատողները, որոնք գործում են որպես ուսուցանողներ կամ ուսանողների համար պրակտիկայի ուղղորդողներ, պետք է գնահատեն ուսանողների աշխատանքը արդար ու հարգալից ձևով:

գ) Սոցիալական աշխատողները, որոնք գործում են որպես ուսուցանողներ կամ ուսանողների համար պրակտիկայի ուղղորդողներ, պետք է ձեռնարկեն ողջամիտ քայլեր, որպեսզի շահառուները պարբերաբար տեղեկացված լինեն, երբ ծառայությունները մատուցվում են ուսանողների կողմից:

դ) Սոցիալական աշխատողները, որոնք գործում են որպես ուսուցանողներ կամ ուսանողների համար պրակտիկայի ուղղորդողներ, չպետք է ներգրավվեն ուսանողների հետ երկակի կամ բազմակի հարաբերություններում, որոնցում կա ուսանողի շահագործման կամ հավանական վնասի վտանգ: Սոցիալական աշխատանք ուսուցանողները և պրակտիկայի փուլի ուղղորդողները պատասխանատու են հստակ, համապատասխան ու մշակութապես ճշգրիտ սահմաններ ստեղծելու համար:

3.3. Կատարման գնահատում

Սոցիալական աշխատողները, որոնք պատասխանատվություն են կրում մյուսների գործունեության գնահատման համար, պետք է կատարեն նման պատասխանատվությունը արդար ու ուշադիր ու հստակ սահմանված չափանիշների հիման վրա:

3.4. Շահառուի մասին գրառումներ

ա) Սոցիալական աշխատողները պետք է ձեռնարկեն ողջամիտ քայլեր, որպեսզի ապահովեն արձանագրություններում փաստաթղթերի ճշգրտությունը ու մատուցվող ծառայությունների համապատասխանությունը:

բ) Սոցիալական աշխատողները պետք է գրառումների մեջ ներառեն բավարար ու ժամանակին ներկայացված փաստաթղթեր՝ ծառայությունների մատուցումը հեշտացնելու ու ապագայում շահառուներին մատուցվող ծառայությունների շարունակականությունն ապահովելու համար:

գ) Սոցիալական աշխատողների փաստաթղթերը պետք է պաշտպանեն շահառուների գաղտնիությունը պատշաճորեն և ներառեն միայն այն տեղեկությունները, որոնք անմիջականորեն առնչվում են ծառայությունների մատուցմանը:

դ) Սոցիալական աշխատողները պետք է գրառումներ պահեն ծառայությունների դադարեցումից հետո՝ ապագայում հասանելիություն ապահովելու համար: Գրառումները պետք է պահպանվեն այն տարիների համար, որոնք պահանջվում են պետական մարմինների կողմից կամ համապատասխան պայմանագրերով:

3.5. Շահառուի տեղափոխումը

ա) Երբ շահառուն, որը ծառայություններ է ստանում մեկ այլ գործակալությունից կամ գործընկերներից, կապվում է սոցիալական աշխատողի հետ ծառայությունների մատուցման համար, սոցիալական աշխատողը պետք է հաշվի առնի շահառուի կա-

ռիքները նախքան ծառայությունների մատուցման մասին համաձայնություն տալը: Հնարավոր շփոթությունն ու կոնֆլիկտը նվազագույնի հասցնելու համար սոցիալական աշխատողները պոտենցիալ շահառուների հետ պետք է քննարկեն այլ ծառայություններ մատուցողների հետ շահառուների ներկա հարաբերությունների բնույթը և նոր ծառայություններ մատուցողի հետ հարաբերություններ հաստատելու հետևանքները, ներառյալ հնարավոր օգուտները կամ ռիսկերը:

բ) Եթե նոր շահառուին սպասարկել է այլ գործակալություն կամ գործընկեր, սոցիալական աշխատողները պետք է շահառուի հետ քննարկեն, թե արդյոք նախորդ ծառայություն մատուցողի հետ խորհրդակցելը շահառուի շահերից է բխել:

3.6. Կազմակերպում

ա) Սոցիալական աշխատանքի կազմակերպիչները իրենց գործակալությունների ներսում ու գործակալությունից դուրս պետք է բացահայտեն շահառուների կարիքները բավարարելու համար համապատասխան ռեսուրսներ:

բ) Սոցիալական աշխատողները պետք է պահպանեն ռեսուրսների բաշխման սահմանված ընթացակարգերը, որոնք բաց և արդար են: Այն դեպքում, երբ ոչ բոլոր շահառուների կարիքները կարող են բավարարվել, պետք է մշակվի բաշխման ընթացակարգ, որը խտրական չէ և հիմնված է համապատասխան ու հետևողականորեն կիրառվող սկզբունքների վրա:

գ) Սոցիալական աշխատողները, որոնք կազմակերպիչներ են, պետք է ողջամիտ քայլեր ձեռնարկեն՝ ապահովելու համապատասխան գործակալության կամ կազմակերպչական ռեսուրսների առկայությունը՝ անձնակազմի վերահսկողությունն ապահովելու համար:

դ) Սոցիալական աշխատանքի կազմակերպիչները պետք է ձեռնարկեն ողջամիտ քայլեր, որ աշխատանքային միջավայրը, որի համար նրանք պատասխանատու են, համապատասխանի ու խրախուսի համապատասխանությունը Սոցիալական աշխատանքի համաշխարհային կազմակերպության էթիկայի կանոնագրքին: Սոցիալական աշխատանքի կազմակերպիչները պետք է ձեռնարկեն ողջամիտ քայլեր՝ վերացնելու իրենց կազմակերպություններում ցանկացած պայման, որը խախտում է կամ խոչընդոտում կանոնագրքի համապատասխանությունը:

3.7. Կրթության շարունակականությունն ու անձնակազմի զարգացումը

Սոցիալական աշխատանքի կազմակերպիչներն ու ղեկավարները պետք է ձեռնարկեն ողջամիտ քայլեր անձնակազմի բոլոր անդամների շարունակական կրթությունն ու զարգացումն ապահովելու համար: Շարունակական կրթությունն ու անձնակազմի զարգացումը պետք է անդրադառնա սոցիալական աշխատանքի պրակտիկայի և էթիկայի հետ կապված ընթացիկ գիտելիքներին ու առաջանցիկ զարգացումներին:

3.8. Գործատուների հանդեպ պարտավորություններ

ա) Սոցիալական աշխատողները, ընդհանուր առմամբ, պետք է հավատարիմ մնան գործատուների ու գործատու կազմակերպությունների հանդեպ ստանձնած պարտավորություններին:

բ) Սոցիալական աշխատողները պետք է աշխատեն բարելավել գործակալությունների քաղաքականությունն ու ընթացակարգերը, ինչպես նաև նրանց կողմից մատուցվող ծառայությունների որակը:

գ) Սոցիալական աշխատողները պետք է ձեռնարկեն ողջամիտ քայլեր, որպեսզի ապահովեն գործատուների տեղյակացվածությունը սոցիալական աշխատողների էթիկական պարտավորությունների և սոցիալական աշխատանքի պրակտիկայում այդ պարտավորությունների ազդեցության մասին, ինչպես նշված է Սոցիալական աշխատողների համաշխարհային ասոցիացիայի էթիկական կոդեքսում:

դ) Սոցիալական աշխատողները չպետք է թույլ տան, որ կազմակերպության քաղաքականությունը, ընթացակարգերը, կանոնակարգերը կամ վարչական կարգադրությունները միջամտեն սոցիալական աշխատանքի էթիկական պրակտիկային: Նրանք պետք է ձեռնարկեն ողջամիտ քայլեր՝ապահովելու, որ իրենց կազմակերպությունների գործելակերպը համապատասխանի Սոցիալական աշխատողների համաշխարհային կազմակերպության էթիկայի կանոնագրքին:

ե) Սոցիալական աշխատողները պետք է կանխեն և վերացնեն կազմակերպության/գործակալության աշխատանքային հանձնարարականներում, զբաղվածության քաղաքականության և գործելակերպի մեջ ցանկացած խտրականության առաջացումը:

զ) Սոցիալական աշխատողները պետք է ընդունեն աշխատանքի կամ կազմակերպեն ուսանողների տեղաբաշխում միայն այն կազմակերպություններում, որոնք կիրառում են կաղրային արդար գործելաոճ:

է) Սոցիալական աշխատողները պետք է ջանասեր տնտեսավարողներ լինեն իրենց կազմակերպությունների/գործակալությունների միջոցների նկատմամբ՝ խելամտորեն խնայելով միջոցները, երբ դա անհրաժեշտ է, և երբեք դրանք չօգտագործեն այլ նպատակների համար:

4. Սոցիալական աշխատողների՝ որպես պրոֆեսիոնալների, էթիկական պարտավորվածությունները

4.1. Իրավասություն

ա) Սոցիալական աշխատողները պետք է աշխատանքի ընդունվեն միայն առկա իրավասության կամ անհրաժեշտ իրավասություն ձեռք բերելու մտադրության հիման վրա:

բ) Սոցիալական աշխատողները պետք է ձգտեն դառնալ և մնալ հմուտ մասնագիտական պրակտիկայում ու մասնագիտական գործառույթների կատարման մեջ: Սոցիալական աշխատողները քննադատաբար պետք է ուսումնասիրեն և ուշադրության կենտրոնում պահեն սոցիալական աշխատանքին առնչվող առաջանցիկ գիտելիքները: Սոցիալական աշխատողները պարբերաբար պետք է վերանայեն մասնագիտական գրականությունը և մասնակցեն մասնագիտական պրակտիկային ու սոցիալական աշխատանքի էթիկային համապատասխանող շարունակական կրթությանը:

4.2. Խտրականություն

Սոցիալական աշխատողները չպետք է ներեն խտրականության որևէ դրսևորում, հեշտացնեն այն կամ համագործակցեն խտրականության որևէ տեսակի դրսևորման դեպքում՝ հիմնված ռասայի, էթնիկ պատկանելիության, ազգային ծագման, գույնի, սեռի, սեռական կողմնորոշման, տարիքի, ընտանեկան դրության, քաղաքական համոզմունքի, կրոնի, մտավոր կամ ֆիզիկական հաշմանդամության վրա:

4.3. Անձնային վարքագիծ

Սոցիալական աշխատողները չպետք է թույլ տան, որ իրենց անձնական վարքագիծը խանգարի իրենց մասնագիտական պարտականությունները կատարելուն:

4.4. Սոցիալական աշխատողները չպետք է մասնակից լինեն անազնվության, խաբեության և ստի որևէ դրսևորումներին, ինչպես նաև դրանց ներմանը:

4.5. Արժեզրկում

ա) Սոցիալական աշխատողները չպետք է թույլ տան, որ իրենց անձնական խնդիրները, հոգեսոցիալական անհանգստությունը, իրավական խնդիրները, թմրամիջոցների չարաշահումը կամ հոգեկան առողջությանն առնչվող դժվարություններն ազդեն իրենց մասնագիտական գործառույթների իրականացման վրա:

5. Սոցիալական աշխատողների էթիկական պատասխանատվությունը սոցիալական աշխատանք մասնագիտության նկատմամբ

5.1. Մասնագիտության ամբողջականությունը

ա) Սոցիալական աշխատողները պետք է աշխատեն պրակտիկայի բարձր չափանիշների պահպանման ու խթանման ուղղությամբ:

բ) Սոցիալական աշխատողները պետք է պաշտպանեն և առաջ տանեն իրենց մասնագիտության արժեքները, էթիկան, գիտելիքն ու առաքելությունը: Սոցիալական աշխատողները պետք է պաշտպանեն, բարձրացնեն և բարելավեն մասնագիտության ամբողջականությունը համապատասխան ուսումնասիրության և հետազոտության, մասնագիտության վերաբերյալ ակտիվ քննարկումների ու պատասխանատու քննադատության միջոցով:

գ) Սոցիալական աշխատողները պետք է ժամանակ և մասնագիտական հմտություն ներդնեն այն գործունեության մեջ, որը նպաստում է սոցիալական աշխատանքի մասնագիտության արժեքի, ամբողջականության ու իրավասության հարգմանը: Այդ գործունեությունը կարող է ներառել ուսուցում, հետազոտություն, խորհրդատվություն, ծառայություն, օրենսդրական վկայություն, ներկայացումներ համայնքում և մասնակցություն մասնագիտական կազմակերպությունների քննարկումներին:

դ) Սոցիալական աշխատողները պետք է նպաստեն սոցիալական աշխատանքի գիտելիքների պաշարի հարստացմանը, գործընկերների հետ փոխանակվեն պրակտիկայի, հետազոտությունների և էթիկային առնչվող իրենց փորձով ու գիտելիքներով: Սոցիալական աշխատողները պետք է ձգտեն նպաստել մասնագիտական գրականության հարստացմանը և փոխանցել իրենց գիտելիքները մասնագիտական հանդիպումների ու համաժողովների մասնակիցներին:

ե) Սոցիալական աշխատողները պետք է գործեն՝ կանխելու սոցիալական աշխատանքի չարտոնված և ոչ որակյալ պրակտիկան:

5.2. Գնահատում և հետազոտություն

ա) Սոցիալական աշխատողները պետք է վերահսկեն և գնահատեն քաղաքականությունը, ծրագրերի իրականացումն ու գործնական միջամտությունները:

բ) Սոցիալական աշխատողները պետք է նպաստեն և հեշտացնեն տեսության ու պրակտիկայի գնահատումը և հետազոտությունը՝ նպաստելով նոր գիտելիքի զարգացմանը:

գ) Սոցիալական աշխատողները պետք է քննադատորեն ուսումնասիրեն և շարունակեն զարգացնել մասնագիտությանն առնչվող առաջանցիկ գիտելիքներն ու ամբողջությամբ օգտագործեն գնահատման ու հետազոտության հաստատված արդյունքները իրենց մասնագիտական պրակտիկայում:

դ) Գնահատմամբ կամ հետազոտությամբ զբաղվող սոցիալական աշխատողները պետք է հաշվի առնեն հնարավոր հետևանքները և հետևեն գնահատման ու հետազոտության մասնակիցների համար մշակված ուղեցույցներին: Պետք է խորհրդակցեն նաև համապատասխան ինստիտուցիոնալ վերանայման խորհուրդների հետ:

ե) Գնահատմամբ կամ հետազոտությամբ զբաղվող սոցիալական աշխատողները պետք է ստանան կամավոր ու գրավոր համաձայնություն մասնակիցներից, անհրաժեշտության դեպքում՝ առանց որևէ ենթադրյալ կամ փաստացի զրկման կամ մասնակցությունից հրաժարվելու տույժի, առանց մասնակցության անհարկի դրդման և պատշաճորեն հաշվի առնելով մասնակիցների բարեկեցությունը, գաղտնիությունն ու արժանապատվությունը: Տեղեկացված համաձայնությունը պետք է պարունակի տեղեկատվություն պահանջվող մասնակցության բնույթի, չափի ու տևողության, հետազոտությանը մասնակցության ռիսկերի և օգուտների մասին:

զ) Երբ գնահատման կամ հետազոտության մասնակիցներն ի վիճակի չեն տեղեկացված համաձայնություն տալու, սոցիալական աշխատողները պետք է համապատասխան բացատրություն տան մասնակիցներին, ձեռք բերեն մասնակիցների համաձայնությունն իրենց հնարավորության սահմաններում և գրավոր համաձայնություն ստանան համապատասխան վստահված անձից:

է) Սոցիալական աշխատողները երբեք չպետք է նախագծեն կամ անցկացնեն գնահատում կամ հետազոտություն, որում չկան համաձայնության ընթացակարգեր, ինչպես, օրինակ, դիտարկումներ ու արխիվային հետազոտությունների որոշակի ձևեր, եթե հետազոտության խիստ ու պատասխանատու վերանայումը արդարացված չէ իր հեռանկարային գիտական, կրթական կամ կիրառվող արժեքի տեսանկյունից, և եթե նույնքան արդյունավետ չեն այլընտրանքային ընթացակարգերը, որոնք չեն ենթադրում համաձայնությունից հրաժարվելը կամ իրագործելի չեն:

ը) Սոցիալական աշխատողները պետք է տեղեկացնեն մասնակիցներին գնահատումից ու հետազոտություններից ցանկացած պահի առանց տույժի դուրս գալու իրենց իրավունքի մասին:

թ) Սոցիալական աշխատողները պետք է ձեռնարկեն ողջամիտ քայլեր գնահատման ու հետազոտության մասնակիցների՝ համապատասխան օժանդակ ծառայություններից օգտվելու իրավունքն ապահովելու համար:

ժ) Գնահատմամբ կամ հետազոտությամբ զբաղվող սոցիալական աշխատողները պետք է պաշտպանեն մասնակիցներին անհիմն ֆիզիկական կամ մտավոր վնասներից, վտանգներից կամ զրկանքներից:

ի) Սոցիալական ծառայությունների գնահատմամբ զբաղվող սոցիալական աշխատողները պետք է քննարկեն հավաքված տեղեկատվությունը միայն մասնագիտական նպատակների համար և միայն այդ տեղեկատվությամբ մասնագիտորեն հետաքրքրված մարդկանց հետ:

լ) Գնահատմամբ կամ հետազոտությամբ զբաղվող սոցիալական աշխատողները պետք է ապահովեն մասնակիցների անձի և նրանցից ստացված տեղեկատվության վերաբերյալ գաղտնիությունը: Սոցիալական աշխատողները պետք է մասնակիցներին տեղեկացնեն գաղտնիության հնարավոր սահմանափակումների, ինչպես նաև այն միջոցների մասին, որոնք ձեռնարկվելու են գաղտնիությունն ապահովելու համար, եթե անգամ հետազոտության տվյալներ պարունակող գրառումները ոչնչացվեն:

խ) Սոցիալական աշխատողները, որոնք զեկուցում են գնահատման ու հետազոտության արդյունքների մասին, պետք է պաշտպանեն մասնակիցների գաղտնիությունը՝ բաց թողնելով նույնականացնող տեղեկատվությունը, քանի դեռ չի տրվել համապատասխան համաձայնություն՝ բացահայտման թույլտվությամբ:

ծ) Սոցիալական աշխատողները պետք է ճշգրիտ զեկուցեն գնահատման ու հետազոտության արդյունքների մասին: Նրանք չպետք է կեղծեն տեղեկատվությունը կամ հետազոտության արդյունքները, ինչպես նաև պետք է քայլեր ձեռնարկեն՝ հրապարակված տվյալներում հետագայում հայտնաբերված սխալները շտկելու համար:

կ) Գնահատմամբ կամ հետազոտությամբ զբաղվող սոցիալական աշխատողները պետք է զգոն լինեն և խուսափեն շահերի բախումից, մասնակիցների հետ երկակի հարաբերություններից, պետք է տեղեկացնեն մասնակիցներին, երբ առաջանում է շահերի իրական կամ հավանական բախում, և պետք է քայլեր ձեռնարկեն՝ խնդիրը լուծելու համար:

հ) Սոցիալական աշխատողները պետք է ինքնակրթվեն, կրթեն իրենց ուսանողներին և գործընկերներին, ուսուցանեն հետազոտական պատասխանատու պրակտիկայի հիման վրա:

6. Աշխատողների էթիկական պատասխանատվությունը հասարակության նկատմամբ

6.1. Սոցիալական բարեկեցություն

Սոցիալական աշխատողները պետք է նպաստեն հասարակության ընդհանուր բարեկեցությանը՝ տեղականից մինչև գլոբալ մակարդակ՝ նպաստելով մարդկանց, նրանց համայնքների ու անմիջական միջավայրերի զարգացմանը: Սոցիալական աշխատողները պետք է պաշտպանեն կյանքի հիմնական պայմանները, որոնք նպաստում են մարդու հիմնական կարիքների բավարարմանը՝ նպաստելով սոցիալական, տնտեսական, քաղաքական ու մշակութային արժեքներին և հաստատություններին, որոնք համատեղելի են սոցիալական արդարության իրագործման հետ:

6.2. Հասարակության մասնակցություն

Սոցիալական աշխատողները պետք է նպաստեն հասարակության տեղեկացված մասնակցությանը սոցիալական քաղաքականության ու հաստատությունների ձևավորման գործում:

6.3. Հասարակական արտակարգ իրավիճակներ

Սոցիալական աշխատողները պետք է առավելագույնս մատուցեն մասնագիտական ծառայություններ հանրային արտակարգ իրավիճակներում:

6.4. Սոցիալական և քաղաքական գործողություն

ա) Սոցիալական աշխատողները պետք է ներգրավվեն սոցիալական ու քաղաքական գործողություններում, որոնք ձգտում են ապահովել, որ բոլոր մարդիկ ունենան հավասար հասանելիություն կենսականորեն իրենց անհրաժեշտ մարդկային ռեսուրսներին, զբաղվածությանը, ծառայություններին ու հնարավորություններին՝ լիարժեք զարգանալու համար: Սոցիալական աշխատողները պետք է վերահասու լինեն քաղաքական դաշտի պրակտիկայի վրա ազդեցություններին և հանդես գան քաղաքականության ու օրենսդրության փոփոխությունների առաջարկներով՝ մարդու հիմնական կարիքները, սոցիալական պայմանները բարելավելու ու սոցիալական արդարությունը խթանելու համար:

բ) Սոցիալական աշխատողները պետք է գործեն՝ հաշվի առնելով ընտրությունն ու հնարավորությունը բոլոր մարդկանց, մասնավորապես խոցելի, անբարենպաստ կյանքով ապրող, ճնշված ու շահագործված մարդկանց ու խմբերի համար:

գ) Սոցիալական աշխատողները պետք է նպաստեն այնպիսի պայմանների ստեղծմանը, որոնք խրախուսում են հարգանքը մշակութային ու սոցիալական բազմազանության նկատմամբ ամբողջ աշխարհում: Սոցիալական աշխատողները պետք է խթանեն տարբերությունների նկատմամբ հարգանք դրսևորող քաղաքականությունն ու գործելակերպը, աջակցեն մշակութային գիտելիքների և ռեսուրսների ընդլայնմանը, պաշտպանեն մշակութային իրավասություն դրսևորող ծրագրերն ու հաստատությունները և խթանեն քաղաքականություն, որը կպաշտպանի բոլոր մարդկանց իրավահավասարությունն ու սոցիալական արդարությունը:

դ) Սոցիալական աշխատողները պետք է կանխեն և վերացնեն ցանկացած անձի, խմբի կամ դասի նկատմամբ գերակայությունը, շահագործումն ու խտրականությունը՝ ռասայի, կրոնի, ազգության, ազգային ծագման, գույնի, սեռի, սեռական կողմնորոշման, տարիքի, ընտանեկան կարգավիճակի, քաղաքական համոզմունքների հիման վրա, մտավոր կամ ֆիզիկական արատի առկայության դեպքում:

Հավելված 3. Ուղղորդումներ էթիկապես ընդունելի որոշումների կայացման վերաբերյալ[101]

1. **Կյանքի, առողջության, բարեկեցության և կենսապահովման իրավունքները** հիմնարար են երկընտրանքների դեպքում: Դրանք **գերակա են** գաղտնիության պահպանման ու լրացուցիչ ծառայությունների (կրթություն, ժամանց և այլն) հասանելիության իրավունքների նկատմամբ:
2. Մարդու **բարեկեցության հիմնարար իրավունքը գերակա** է այլ մարդու գաղտնիության, ազատության և ինքնորոշման իրավունքների նկատմամբ:
3. **Մարդու ինքնորոշման իրավունքը կարող է գերակա լինել** իր բարեկեցության իրավունքի իրացման նկատմամբ **միայն այն դեպքում,** երբ մասնագետը համոզված է, որ կայացվող որոշումը կամավոր է, մարդն ամբողջությամբ ընկալում է իր կողմից կայացված որոշումների հետևանքները, և կայացված որոշումները ոչ մի կերպ չեն ոտնահարում մեկ ուրիշի իրավունքները:
4. Մարդու **բարեկեցության իրավունքը** կարող է անտեսել օրենքները, քաղաքականությունները և կազմակերպչական նպատակահարմարությունը:

[101] Տե՛ս Miley, Karla Krogsrud, Michael O'Melia, Brenda DuBois, Generalist Social Work Practice: An Empowering Approach, 3rd Edition, 2000, էջ 23:

Հավելված 4. ՀՀ-ում միջգերատեսչական սոցիալական համագործակցության կողմերը

Ոլորտը	Դեպք վարողի հիմնական գործընկեր-կազմակերպություններ	Դեպք վարողի պոտենցիալ գործընկերներ
Սոցիալական պաշտպանություն, այդ թվում՝ **երեխայի պաշտպանություն**	- Միասնական սոցիալական ծառայության տարածքային կենտրոններ - Խնամակալության և հոգաբարձության մարմիններ/հանձնաժողովներ - սոցիալապես խոցելի խմբերին սոցիալական, բնաիրային ծառայություններ մատուցող կազմակերպություններ, - խնամք տրամադրող սոցիալական պաշտպանության հաստատություններ, - ապաստարան տրամադրող կազմակերպություններ, - միգրացիայի հարցերով զբաղվող ծառայություններ, - ցերեկային խնամքի և վերականգնողական կենտրոններ	- Ընտանիքի անդամներ - Բազմամասնագիտական թիմի անդամներ՝ փաստաբաններ, հոգեբաններ և այլն - Խնամողներ և ընտանիքի անդամներ - Մարզպետարանների վարչությունների մասնագետներ - Համայնքային կառույցների ներկայացուցիչներ - Տեղական և միջազգային ՔՀԿ-ների մասնագետներ - Կրթական կառույցների ներկայացուցիչներ՝ ուսուցիչներ - Համայնքի ղեկավարներ - Հետազոտողներ և տարբեր ոլորտի սոցիալական աշխատողներ
Կրթություն	- Նախադպրոցական հաստատություններ - Դպրոցներ (հիմնական, ավագ, հատուկ և այլն) - Վարժարաններ - Մասնագիտացված դպրոցներ - Արտադպրոցական հաստատություններ՝ սպորտային և արվեստի դպրոցներ - Նախնական (արհեստագործական) և միջին մասնագիտական ուսումնարան - Բարձրագույն ուսումնական հաստատություններ	- Ընտանիքի անդամներ - Ուսուցիչներ և դպրոցների ղեկավար կազմ - Մանկապարտեզի դաստիարակներ և ղեկավար կազմ - Կրթական ոլորտի մասնագետներ - Ներառական կրթության համակարգի մասնագետներ - Համայնքի անդամներ - Այլ ոլորտների սոցիալական աշխատողներ

Առողջապահություն և հոգեկան առողջություն	- Պոլիկլինիկա, բժշկական ամբուլատորիա - Մասնագիտացված բժշկական կազմակերպություններ - Արտահիվանդանոցային շտապօգնության ծառայություն իրականացնող բժշկական կազմակերպություններ - Առողջապահական խնամքի տրամադրման ծառայություններ - Տարածքային կառավարման և տեղական ինքնակառավարման մարմինների ենթակայության ներքո գործող համապատասխան վարչություններ/բաժիններ	- Ընտանիքի անդամներ - Ընտանեկան բժիշկներ - Պոլիկլինիկայի բժիշկներ և բուժքույրեր - Հիվանդանոցային բժիշկներ - Տնային խնամք իրականացնողներ - Հոգեբույժներ - Հիվանդանոցների այլ աշխատակիցներ
Արդարադատություն	- Քրեակատարողական հիմնարկներ - Այլընտրանքային պատժի կատարման բաժանմունքներ - Վերականգնողական կենտրոններ	- Ընտանիքի անդամներ - Սոցիալական աշխատողներ - Հոգեբաններ - Ոստիկաններ
Մշակույթ	- Միջին մասնագիտական ուսումնական հաստատություններ - Մասնագիտացված դպրոցներ - Արվեստի խմբակներ	- Ընտանիքի անդամներ - Արվեստի և արհեստի ուսուցիչներ - Մասնագետներ
Ոստիկանություն	- Համայնքային ոստիկանության անչափահասների գործերով տեսուչներ - Բնակչության տեղական ռեգիստրը վարող տարածքային ստորաբաժանումներ - Ոստիկանության ուսումնական հաստատություն	- Ընտանիքի անդամներ - Համայնքային ոստիկան - Ոստիկանության տարածքային բաժանմունքի աշխատակիցներ
Զինված ուժեր	- ՀՀ ՊՆ զինծառայողների սոցիալական պաշտպանության վարչություն - Տարածքային զինվորական կոմիսարիատներ - Զինծառայողների վերականգնողական կենտրոններ - Զինծառայողներին աջակցող ֆոնդեր	- Ընտանիքի անդամներ - Հոգեկան առողջության մասնագետներ - Բժիշկներ - Ֆիզիոթերապևտներ - Զինծառայողներին աջակցող կառույցների ներկայացուցիչներ

Հեղինակների մասին

Միրա Անտոնյան, սոցիոլոգիական գիտությունների թեկնածու, ԵՊՀ սոցիալական աշխատանքի և սոցիալական տեխնոլոգիաների ամբիոնի դոցենտ

Նունե Գեղամյան, տնտեսագիտական գիտությունների թեկնածու, ԵՊՀ սոցիալական աշխատանքի և սոցիալական տեխնոլոգիաների ամբիոնի դոցենտ

Մանյա Կարապետյան, սոցիալական աշխատանքի մագիստրոս, հանրային առողջության մագիստրոս, Հայաստանի սոցիալական աշխատողների ասոցիացիա

Սյուզաննա Ջուհարյան, սոցիալական աշխատանքի և սոցիալական վարչարարության մագիստրոս, ԵՊՀ սոցիալական աշխատանքի և սոցիալական տեխնոլոգիաների ամբիոնի դասախոս

Մարինե Յարմալոյան, սոցիոլոգիական գիտությունների թեկնածու, ԵՊՀ սոցիալական աշխատանքի և սոցիալական տեխնոլոգիաների ամբիոնի ասիստենտ

Տաթևիկ Կարապետյան, սոցիալական աշխատանքի մագիստրոս, ԵՊՀ սոցիալական աշխատանքի և սոցիալական տեխնոլոգիաների ամբիոնի դասախոս

Մանանե Պետրոսյան, մարդու իրավունքների և կոնֆլիկտների կառավարման մագիստրոս, սոցիալական աշխատանքի մագիստրոս, Հայաստանի սոցիալական աշխատողների ասոցիացիա

Խմբագրի մասին

Արտակ Խաչատրյան, փիլիսոփայական գիտությունների թեկնածու, դոցենտ, ԵՊՀ սոցիալական աշխատանքի և սոցիալական տեխնոլոգիաների ամբիոնի վարիչ

ԵՐԵՎԱՆԻ ՊԵՏԱԿԱՆ ՀԱՄԱԼՍԱՐԱՆ

ՍՈՑԻԱԼԱԿԱՆ ԴԵՊՔԻ ՎԱՐՄԱՆ ՄԵԹՈԴԱԲԱՆՈՒԹՅՈՒՆ

Համակարգչային ձևավորումը՝ Կ. Չալաբյանի
Կազմի ձևավորումը՝ Ա. Պատվականյանի
Հրատ. խմբագրումը՝ Մ. Հովհաննիսյանի

Ստորագրված է տպագրության՝ 12.06.2023:
Չափսը՝ 60x84 1/16: Տպ. մամուլը՝ 7.25:
Տպաքանակը՝ 300:

ԵՊՀ հրատարակչություն
ք. Երևան, 0025, Ալեք Մանուկյան 1
www.publishing.ysu.am

ՀՐԱՏԱՐԱԿՉՈՒԹՅՈՒՆ
ԵՐԵՎԱՆ 2023
publishing.ysu.am