



**ՀՀ-ի սոցիալական
ծառայությունների մասնագետների
կրթական և մասնագիտական
կարիքների ուսումնասիրություն**

Սոցիոլոգիական հետազոտության հաշվետվություն

«Ներդաշնակ հասարակություն» սոցիալական աշխատողների
ասոցիացիա
2017

Ներկայացված աղյուսակների և գծապատկերների ցանկ

Աղյուսակներ

Աղյուսակ 1. Բաշխումն՝ ըստ կազմակերպության տիպերի	11
Աղյուսակ 2.....	Error! Bookmark not defined.
Աղյուսակ 3. Կազմակերպությունների բաշխումն՝ ըստ մարզերի.....	12
Աղյուսակ 4. Մեռային բաշխումն՝ ըստ մարզերի.....	13
Աղյուսակ 5. Բաշխումն՝ ըստ տարիքային խմբերի	14
Աղյուսակ 6. Տարիքային բաշխումն՝ ըստ կազմակերպության տիպերի	15
Աղյուսակ 7. Մասնագիտական բաշխումն՝ ըստ գործունեության ոլորտի	16
Աղյուսակ 8. Տվյալ աշխատանքի ընտրության պատճառները.....	19
Աղյուսակ 9. Հնարավորության դեպքում աշխատանքի փոփոխման ցանկություն	20
Աղյուսակ 10. Հնարավորության դեպքում աշխատանքի փոփոխման ցանկություն	20
Աղյուսակ 11. Բաշխումն՝ ըստ աշխատավարձի չափի	21
Աղյուսակ 12. Բաշխումն՝ ըստ աշխատանքային փորձի և աշխատավարձի.....	22
Աղյուսակ 13. Շահառուների քանակությունն՝ ըստ կազմակերպության տիպի.....	23
Աղյուսակ 14. Մասնակցություն վերապատրաստական դասընթացների	33
Աղյուսակ 15.....	35
Աղյուսակ 16. Մասնագիտական աջակցության կարիքներ.....	36
Աղյուսակ 17. Որակավորման համապատասխանություն աշխատանքային պարտականություններին	37
Աղյուսակ 18. Նշված դասընթացներին մասնակցության ցանկություն	41
Աղյուսակ 19. Ասոցիացիայի ճանաչվածությունը պետական և ոչ պետական կազմակերպությունների շրջանակներում	46
Աղյուսակ 20. Անդակացությունն ՍԱՀՄ-ին	46
Աղյուսակ 21. Անդամակցության ցանկություն	47
Աղյուսակ 22. Վճարման պատրաստականություն	48
Աղյուսակ 23. Վճարման պատրաստականություն՝ ըստ կազմակերպությունների.....	48
Աղյուսակ 24. Ցանկալի մասնագիտական օգնություն ՍԱՀՄ-ից.....	50

Գծապատկերներ

Գծապատկեր 1. Կազմակերպությունների բաշխումն՝ ըստ մարզերի.....	12
Գծապատկեր 2. Մեռային բաշխումն՝ ըստ կազմակերպությունների տիպերի	14
Գծապատկեր 3. Տարիքային բաշխումն՝ ըստ կազմակերպությունների	15
Գծապատկեր 4. Մեկ աշխատակցի կողմից սպասարկվող շահառուների ամսական քանակությունը՝ ըստ կազմակերպությունների	23
Գծապատկեր 5. Տունայցերի իրականացման միջին ցուցանիշներ	25
Գծապատկեր 6. Հիմնական աշխատանքային դժվարություններ	26
Գծապատկեր 7. Հիմնական աշխատանքային դժվարություններ՝ ըստ կազմակերպությունների.....	26

Գծապատկեր 8. ՄԱՏԳ-ի աշխատակիցների հիմնական աշխատանքային դժվարություններ	27
Գծապատկեր 9. ԶՏԿ-ի աշխատակիցների հիմնական աշխատանքային դժվարություններ	27
Գծապատկեր 10. ՊՈԱԿ-ների աշխատակիցների հիմնական աշխատանքային դժվարություններ	28
Գծապատկեր 11. Մատուցվող հիմնական ծառայությունները՝ ըստ կազմակերպությունների	30
Գծապատկեր 12. Մասնագիտական այրման գործընթացը	32
Գծապատկեր 13. Մասնագիտական աջակցության կարիքները	36
Գծապատկեր 14. Վերապատրաստումներին մասնակցության ցանկություն՝ ըստ կազմակերպությունների	38
Գծապատկեր 15. Վերապատրաստումների պահանջված թեմաներ	39
Գծապատկեր 16. Պետական ծառայողների պատրաստակամությունը մասնակցել նշված դասընթացներին	41
Գծապատկեր 17. Ոչ պետական կազմակերպությունների աշխատակիցների պատրաստակամությունը մասնակցել նշված դասընթացներին	42
Գծապատկեր 18. Սուպերվիզիայի կարիքներ	43
Գծապատկեր 19. ՄԱՀԱ-ի ճանաչվածությունը սոցիալական ամսանգետների շրջանում	45
Գծապատկեր 20. ՄԱՀԱ-ի ճանաչվածությունը՝ ըստ կազմակերպությունների	46
Գծապատկեր 21. Անդամակցության ցանկությունը՝ ըստ կազմակերպությունների	47
Գծապատկեր 22. ՄԱՀԱ-ին անդամակցության ցանկությունը պետական ծառայություններում	47
Գծապատկեր 23. Վճարման պատրաստակամությունը՝ ըստ աշխատավարձի չափի	49

ԲՈՎԱՆԴԱԿՈՒԹՅԱՆ ՑԱՆԿ

ՀԵՏԱԶՈՏՈՒԹՅԱՆ ԸՆԴՀԱՆՈՒՐ ՆԿԱՐԱԳԻՐ.....	5
ՆԵՐԱԾՈՒԹՅՈՒՆ	7
<i>Հետազոտության մեթոդաբանությունը</i>	<i>8</i>
I.Սոցիալական մասնագետների ժողովրդագրական բնութագրիչները.....	11
II.Սոցիալական մասնագետների աշխատանքային պայմաններ և մոտիվացիա	19
III Մասնագիտական աջակցության կարիքներ	33
IV Մասնագետների շրջանում ՄԱՀԱ-ի ճանաչվածությունն ու մասնագիտական սպասումները ՄԱՀԱ-ից.....	45
Եզրակացություններ	51
Հավելված.....	53

Հետազոտության ընդհանուր նկարագիր

Սոցիալական Աշխատողների Հայկական Ասոցիացիան (ՍԱՀԱ) 2016 թվականի նոյեմբերի քսանմեկից մինչև 2017 թվականի հունվարի քսանչորսը իրականացված դաշտային աշխատանքների արդյունքում պետական և ոչ պետական սոցիալական ծառայությունների աշխատակիցների շրջանում իրականացրել է սոցիալական մասնագետների կրթական և մասնագիտական կարիքների ուսումնասիրությանը ուղղված հետազոտություն: Հետազոտության ընթացքում իրականացվել է 800 ստանդարտացված հարցազրույց և 20 խորին հարցազրույց: Հարցումները իրականացվել են հանրապետության բոլոր մարզերում գործող սոցիալական ծառայություններ մատուցող պետական և ոչ պետական կազմակերպությունների շրջանում:

Որպես սոցիալական ծառայություններ մատուցող պետական ծառայություններ հանդես են եկել Սոցիալական աջակցության տարածքային գործակալությունները (ՍԱՏԳ), Զբաղվածության Տարածքային Գործակալությունները (ԶՏԿ), Աշխատանքի և Սոցիալական Հարցերի Նախարարության ենթակայության ներքո գործառնող ՊՈԱԿ-ները, Զարգացման և տարածքային կառավարման նախարարության ենթակայության ներքո գործառնող սոցիալական ծառայությունները: Որպես ոչ պետական կազմակերպություններ ընտրվել են ոչ պետական հասարակական կազմակերպությունները, բարեգործական հիմնադրամները, Եկեղեցուն կից հասարակական կազմակերպությունները և միջազգային հասարակական կազմակերպությունները: Ստանդարտացված հարցազրույցներ իրականացվել են 45 ՍԱՏԳ-ի, 44 ԶՏԿ-ի, ՀՀ ԱՍՀՆ ենթակայության ներքո գործող 28 ՊՈԱԿ-ի, ՀՀ ԶՏԿՆ ենթակայության ներքո գործառնող 10 սոցիալական ծառայության և 94 ոչ պետական կազմակերպության աշխատակիցների շրջանում: ՍԱՀԱ աշխատակիցները հարցումներ իրականացնելու նպատակով այցելել են 34 քաղաք/գյուղ: Քաղաքների ցանկը ներկայացված է ըստ մարզերի.

- Արագածոտն՝ Աշտարակ, Ապարան
- Արարատ՝ Արտաշատ, Արարատ, Մասիս, Վեդի
- Արմավիր՝ Արմավիր, Վաղարշապատ, Բաղրամյան
- Գեղարքունիք՝ Սևան, Գավառ, Ճամբարակ, Մարտունի, Վարդենիս
- Կոտայք՝ Հրազդան, Աբովյան, Չարենցավան, Եղվարդ
- Լոռի՝ Վանաձոր, Ստեփանավան, Տաշիր
- Շիրակ՝ Գյումրի, Ամասիա, Աշոցք
- Սյունիք՝ Գորիս, Կապան, Սիսիան
- Տավուշ՝ Բերդ, Նոյեմբերյան, Իջևան
- Վայոց Ձոր՝ Եղեգնաձոր, Վայք, Ջերմուկ
- Երևան

Խորին հարցազրույցները անցկացվել են նշված պետական գործակալությունների և հասարակական ոլորտի կազմակերպությունների ղեկավարների կամ նրանց տեղակալների մասնակցությամբ: Ստանդարտացված հարցազրույցները իրականացվել են սոցիալական աշխատանք իրականացնող կամ սոցիալական ծառայություն և աջակցություն տրամադրող աշխատակիցների հետ:

Ներածություն

Սոցիալական աշխատանքը ՀՀ-ում անցել է իստիտուցիոնալ զարգացման և կայացման կարևորագույն փուլեր՝ տվյալ մասնագիտության ձևավորման հասարակական պահանջի գիտակցում, տեսական գիտելիքների համապատասխան բազայի շարունակական ձևավորում, սոցիալական աշխատողների կրթական համակարգի ձևավորում, մասնագիտական ասոցիացիայի հիմնում և զարգացում: Սակայն ինչպես բոլոր հետխորհրդային երկրները, Հայաստանը ևս սովետական ժամանակաշրջանից ժառանգել է մի շարք հասարակական խնդիրներ՝ սոցիալական, ֆիզիկական և հոգեբանական խնդիրներով երեխաներ, ծերացող բնակչություն, կարիքավոր բազմազավակ ընտանիքներ և այլն: Այս սոցիալական խմբերը ունեն սոցիալական, ֆինանսական և հոգեբանական աջակցության կարիք: Մինչև ժամանակ մեր հասարակությունը դեռ գտնվում է այս խնդիրների լուծման մեխանիզմների մշակման փուլում: Ավելի քան հազար հինգ հարյուր աշխատակից է ներառված սոցիալական աշխատանքի ոլորտի մեջ, սակայն այս մասնագետներից շատերը չունեն սոցիալական աշխատողի որակավորում և իրենց աշխատանքը առավել արդյունավետ իրականացնելու համար կարիք ունեն մասնագիտական աջակցության և վերապատրաստման:

Երկար տարիներ շարունակ իրականացվել է շահառուների ֆինանսական աջակցություն և համապատասխան փաստաթղթերի լրացում: Իսկ 2017 թվականից ի վեր սոցիալական ծառայությունների աշխատակիցները պետք է իրականացնեն նաև դեպքի վարում, որի նպատակով սոցիալական աշխատողները պետք է յուրացնեն նոր գիտելիքներ և հմտություններ: Այս հմտությունների պակասը կարող է խափանել սոցիալական աշխատողների արդյունավետ աշխատանքը, ինչը կարող է բերել սեփական մասնագիտական որակների թերագնահատման և մեծացնել մասնագիտական այրման առաջացման հավանականությունը:

Սոցիալական աշխատողների կրթական և մասնագիտական կարիքների ուսումնասիրությունը կարող է որոշակի դարձնել այն, թե ինչպես կարող ենք աջակցել սոցիալական աշխատանքի ոլորտին: Տվյալ հետազոտությունը ուղղված էր սոցիալական աշխատողների մասնագիտական, կրթական կարիքների և պահանջների, սուպերվիզիայի և մասնագիտական աջակցության ուսումնասիրությանը, որը հետագայում հնարավորություն կընձեռի մշակել մասնագիտական աջակցության համապատասխան ծրագրեր:

Հետազոտության մեթոդաբանություն

Հետազոտական մոտեցումը, հետազոտության նպատակն ու խնդիրները

Սույն հետազոտության նպատակն էր ուսումնասիրել սոցիալական աշխատողների մասնագիտական և կրթական կարիքները, սոցիալական աշխատողի մասնագիտության վերաբերյալ պատկերացումները և սպասումներն ու ակնկալիքները ՍԱՀԱ-ից:

Հետազոտության խնդիրները ներառել են հետևյալ ուղղությունները.

Սոցիալական աշխատողների հիմնական ժողովրդագրական բնութագրիչների բացահայտում

Հիմնական դասընթացների շարքի դասընթացների շարքը, որոնց մասնակցել են սոցիալական աշխատողները:

- Քարտեզագրել սոցիալական աշխատողներին՝ ըստ դեմոգրաֆիական և կրթական բնութագրիչների
- Բացահայտել սոցիալական մասնագետների աշխատանքային պայմանները
- Բացահայտել սոցիալական մասնագետների մասնագիտական աջակցության կարիքները
- Բացահայտել դասընթացների շարքը, որոնց պահանջարկը առավել մեծ է սոցիալական աշխատողների շրջանում:
- Բացահայտել, թե ինչպիսի մասնագիտական աջակցության կարիք ունեն սոցիալական աշխատողները:
- Բացահայտել այն հաղորդակցական ուղիները, որոնց միջոցով մասնագետները ցանկանում են ստանալ մասնագիտական տեղեկատվություն:
- Բացահայտել սոցիալական աշխատողների շրջանում ՍԱՀԱ-ի մասին տեղեկացվածության մակարդակը:
- Բացահայտել սոցիալական աշխատողների դիրքորոշումը ՍԱՀԱ-ի նկատմամբ:
- Բացահայտել սոցիալական աշխատողների սպասումները ՍԱՀԱ-ից:

Որպես հետազոտության օբյեկտ դիտարկվել են ՀՀ-ի սոցիալական ծառայությունների աշխատակիցներ:

Հետազոտական մեթոդները

Ինչպես հայտնի է, ոլորտում կատարված ուսումնասիրությունները փոքրաթիվ են: Տվյալ հետազոտության համար կարևորվել է հատկապես ոլորտում սոցիալական ծառայությունների մասնագետների կարիքների ընդհանրացված պատկերի

բացահայտումը, որը կարող է հանդես գալ որպես ելակետ հետագայում իրականացվող հետազոտությունների համար:

Միևնույն ժամանակ հետազոտությունը որպես վերջնարդյունք թվային տվյալներին ու քանակական բնույթի օրինաչափությունների բացահայտմանը զուգահեռ կարևորել է հիմնախնդրի անմիջական կրողների մեկնաբանություններն ու սուբյեկտիվ ընկալումները իրենց մասնագիտական և կրթական կարիքների վերաբերյալ:

Այդ իսկ պատճառով որդեգրվել է ոչ թե զուտ-քանակական սոցիալական հետազոտությունների մեթոդաբանությունը, այլ կիրառվել է քանակական և որակական մեթոդաբանությունների համադրման մոտեցում: Նախագիծը հետապնդել է ինչպես վիճակագրական նշանակալիության և քանակական ընտրանքի ներկայացուցչականության պահանջների բավարարման նպատակ, այնպես էլ կենտրոնացել է հետազոտական առարկայի բազմակողմանի ուսումնասիրության վրա:

Նախապատվություն է տրվել առաջնային տեղեկատվության հավաքման երկու հիմնական մեթոդներին՝ ստանդարտացված հարցաթերթով դեմ առ դեմ հարցազրույցի մեթոդ և խորին-հարցազրույցի մեթոդ: Մեթոդների համադրությունը թույլ է տվել նաև, տրիանգուլյացիայի հնարավորություններն օգտագործելով, ապահովել հավաքված տեղեկատվության որակը՝ հուսալիությունն ու ճշգրտությունը:

Հարցազրույցներն իրականացվել են հմուտ հարցազրուցավարների կողմից, ովքեր բացի ընդհանուր վերապատրաստումից, անցել են նաև հատուկ հրահանգավորում հետազոտության առանձնահատկությունների և կարգի վերաբերյալ: Հարցումն ացն է կացվել առանձնազրույցների ձևով:

Միջինում մեկ հարցաթերթի լրացումը տևել է 10 րոպե:

Հետազոտության ընտրանքային ռազմավարությունն ու իրականացված ընտրանքը

Որպես առաջնային տեղեկատվության աղբյուր դիտարկվել են պետական և ոչ պետական սոցիալական ծառայությունների աշխատակիցները, որոնք կատարում են սոցիալական աշխատողի գործառնություններ: Ընդհանուր առմամբ, հետազոտության ընտրանքը կազմել է 800 անձ: Ընտրանքային համախմբության վստահելիության գործակիցը 99% է, իսկ վստահելիության միջակայքը $\pm 3\%$: Որպես ստանդարտացված հարցազրույցի ընտրանքի ձևավորման մեթոդ հանդես է եկել բազմաստիճան տիպային ընտրանքի մեթոդը: Առաջին մակարդակում առանձնացվել են պետական և ոչ պետական ոլորտի մասնագետները: Ընտրանքի երկրորդ մակարդակում առանձնացվել են խմբեր ըստ աշխարհագրական տեղակայվածության: Այնուհետև ձևավորված խմբերից ընտրվել են դիտարկման միավորները:

Տվյալների մուտքագրումն ու մշակումը

Տվյալների մուտքագրումից առաջ կատարվել է որակի բազմամակարդակ վերահսկողություն: Առաջին մակարդակում՝ վերահսկվել է հարցազրույցի իրականացման կարգը դաշտային կոորդինատորի կողմից, երկրորդ մակարդակում՝ կատարվել է հարցաթերթերի լրացման կարգի տեխնիկական և տրամաբանական ստուգում: Տվյալների մուտքագրումն իրագործվել է SPSS 22 ծրագրային փաթեթի ձևաչափով: Տվյալները համակարգիչ մուտքագրելուց հետո իրականացվել է բացահայտված սխալների ստուգում և ճշգրտում:

Տվյալների մշակումը կատարվել է SPSS 22 ծրագրով: Մշակման ընթացքում կատարվել է ինչպես ընդհանուր վիճակագրական վերլուծություն, այդպես էլ խմբավորում, ցուցիչների ձևավորում և հաշվառում:

I. Սոցիալական մասնագետների ժողովրդագրական բնութագրիչները

Այսպիսով, ստանդարտացված հարցմանը մասնակցել է 571 պետական սոցիալական ծառայող և 229 ոչ պետական սոցիալական ծառայող: Ի սկզբանե՝ ծրագրով նախատեսվում էր հարցման մեջ ներառել հասարակական կազմակերպությունների աշխատակիցներից միայն սոցիալական աշխատողներին, բայց հետախուզական հետազոտությունը ցույց տվեց, որ սոցիալական աշխատողի հաստիք առկա է միայն 40 հասարակական կազմակերպությունում: Իսկ մնացած կազմակերպություններում սոցիալական աշխատողի գործառույթներ կատարում են սոցիալական մանկավարժները, հոգեբանները, ծրագրերի պատասխանատուները, համակարգողները կամ տնօրենները:

Ներկայացնենք հարցվողների բաշխումը՝ ըստ կազմակերպության տիպերի:

Աղյուսակ 1. Բաշխումն՝ ըստ կազմակերպության տիպերի

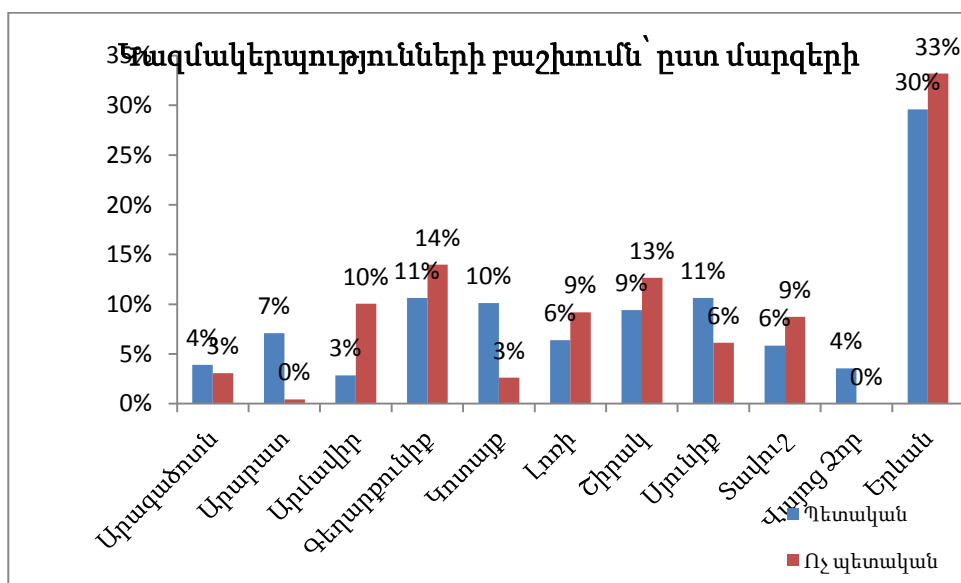
Բաշխում՝ ըստ կազմակերպության տիպերի		
ՍԱՏԳ	301	38%
ԶՏԿ	182	23%
Միջազգային ոչ պետական կազմակերպություն	57	7%
Տեղական ոչ պետական կազմակերպություն	126	16%
Հիմնադրամ	41	5%
Եկեղեցուն կից ծառայություն	5	1%
ՊՈԱԿ	61	8%
ՀՀ ՏԿԶՆ կից ծառայություններ	27	3%
Ընդհանուր	800	100%

ՀՀ բոլոր մարզերի սոցիալական ծառայությունների ներկայացուցչականությունը ընտրանքում ապահովվել է, և յուրքանչյուր մարզից հարցված աշխատակիցների քանակությունը որոշվել է ընդհանուր համախմբությունում յուրքանչյուր մարզի աշխատակիցների կազմած քանակությանը համապատասխան: Հարցվողների մեծամասնությունը՝ 30%-ը Երևանի ծառայությունների աշխատակիցներ են, 12%-ը՝ Գեղարքունիքի մարզի, 10%-ը՝ Շիրակի, 9%-ը՝ Սյունիքի, 8%-ը՝ Կոտայքի, 7%-ը՝ Լոռիի, և մնացյալ 18%-ը՝ Արագածոտնի, Արարատի, Արմավիր և Վայոց-Ձորի մարզերի:

Կազմակերպությունների բաշխումն ըստ մարզերի						
Մարզ	Պետական		Ոչ պետական		Ընդհանուր	
Արագածոտն	31	4%	7	3%	36	5%
Արարատ	40	7%	1	0%	41	5%
Արմավիր	16	3%	23	10%	39	5%
Գեղարքունիք	60	11%	32	14%	92	12%
Կոտայք	57	10%	6	3%	63	8%
Լոռի	36	6%	21	9%	57	7%
Շիրակ	53	9%	29	13%	82	10%
Սյունիք	60	11%	14	6%	74	9%
Տավուշ	33	6%	20	9%	53	7%
Վայոց Ձոր	20	4%	1	0%	20	3%
Երևան	167	30%	76	33%	243	30%
Ընդհանուր	571	100%	229	100%	800	100%

Աղյուսակ 2. Կազմակերպությունների բաշխումն ըստ մարզերի

Ոչ պետական կազմակերպությունների մեծ կուտակում առկա է Երևանում, Գեղարքունիքում, Շիրակում, Սյունիքում և Լոռիում. այդ պատճառով այս մարզերում ոչ պետական ոլորտի աշխատակիցների հետ անցկացված հարցումները առավել մեծ թիվ են կազմել: Ստանդարտացված հարցմանը մասնակցել են ՀՀ սահմաններում գործառնող տվյալ պահին գործունեություն իրականացնող գրեթե բոլոր այն ոչ պետական ծառայությունները, որոնք իրենց շահառուներին մատուցում են սոցիալական ծառայություններ և իրականացնում են սոցիալական աջակցություն:



Գծապատկեր 1. Կազմակերպությունների բաշխումն ըստ մարզերի

Ժողովրդագրական տվյալներ

Որպես ժողովրդագրական հատկանիշներ ուսումնասիրվել են հետևյալ փոփոխականները՝

- Սեռ
- Տարիք
- Կրթական մակարդակ
- Մասնագիտացում

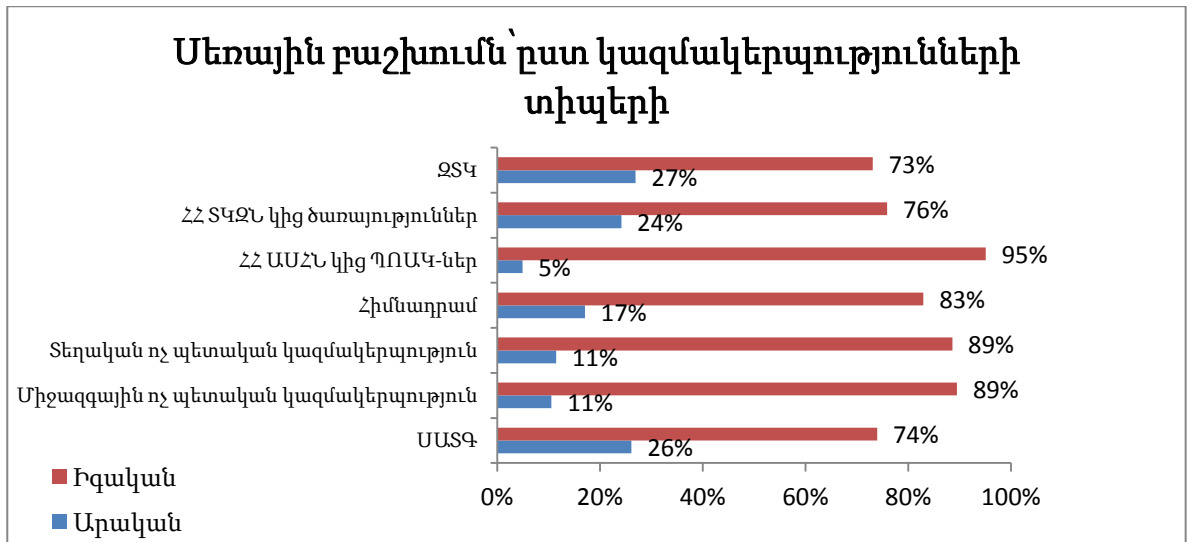
Սեռ

Ոլորտի աշխատակիցների մեծամասնությունը՝ 79%-ը, իգական սեռի ներկայացուցիչներ են: Հայաստանում՝ մասնավորապես հասարակական ոլորտում, սոցիալական ծառայողը կին է: Այս գենդերային ներկայացուցչականության անհամաչափությունը առավել սուր է արտահայտված մասնավորապես Երևանում, Լոռիում և Արմավիրում:

Սեռային բաշխումն՝ ըստ մարզերի					
Մարզ	Արական		Իգական		Ընդհանուր
Արագածոտն	11	28%	29	73%	40
Արարատ	16	40%	25	61%	41
Արմավիր	7	18%	32	82%	39
Գեղարքունիք	26	28%	66	72%	92
Կոտայք	16	25%	47	75%	63
Լոռի	8	14%	49	86%	57
Շիրակ	20	24%	62	76%	82
Սյունիք	23	31%	51	69%	74
Տավուշ	13	25%	40	75%	53
Վայոց Ձոր	6	30%	14	70%	20
Երևան	19	8%	220	92%	239
Ընդհանուր	165	21%	635	79%	800

Աղյուսակ 3. Սեռային բաշխումն՝ ըստ մարզերի

Գենդերային ներկայացուցչականության անհամաչափությունը առավել վառ է արտահայտված մասնավորապես ՀՀ ԱՍՀՆ կից ՊՈԱԿ-ներում, Բարեգործական հիմնադրամներում, Տեղական ոչ պետական կազմակերպություններում և Միջազգային ոչ պետական կազմակերպություններում: ՄԱՏԳ-ներում և ՋՏԿ-ներում արական և իգական սեռի աշխատակիցների թվային տարբերությունը առավել փոքր է, քան սոցիալական ծառայություն մատուցող այլ կազմակերպություններում:



Գծապատկեր 2. Սեռային բաշխումն՝ ըստ կազմակերպությունների տիպերի

Տարիք

Սոցիալական մասնագետների 29%-ը կազմում են երիտասարդները, 27%-ը միջին տարիքային խմբի ներկայացուցիչները, իսկ 41%-ը քառասունյոթ տարեկանից բարձր տարիքային խմբի ներկայացուցիչները, որոնք առավել մոտ են կենսաթոշակային տարիքին: Բոլոր աշխատակիցների 71%-ի տարիքը 36- ից ավելին է:

Բաշխումն՝ ըստ տարիքային խմբերի		
16-35	240	29%
36-46	213	27%
47-ից բարձր	327	41%

Աղյուսակ 4. Բաշխումն՝ ըստ տարիքային խմբերի

**35 հարցվող հրաժարվել է պատասխանել տվյալ հարցին:*

Ըստ կազմակերպությունների՝ տարիքային բաշխումը բավականին հետաքրքիր բնույթ է կրում: Պետական կազմակերպություններում գերակայող խումբ կազմում են 47 տարեկանից բարձր անձիք՝ բոլոր պետական ծառայողների 51%-ը, այսինքն՝ կեսից ավելին: Իսկ ոչ պետական ոլորտում գերակշռող է մինչև 35 տարեկան անձանց խումբը՝ կազմելով բոլոր ոչ պետական ծառայողների 61%-ը:

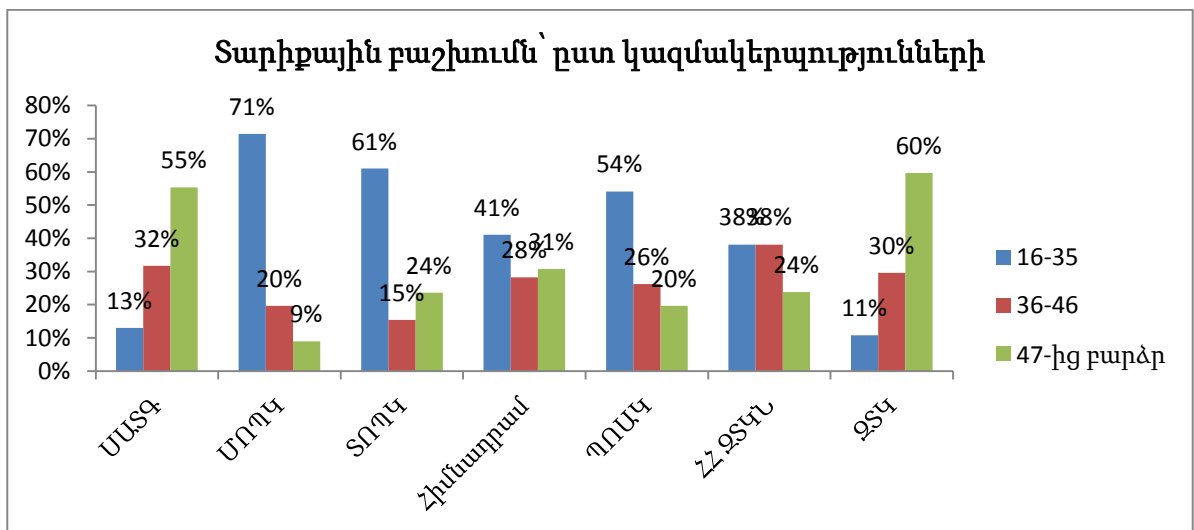
Տարիքային բաշխումն՝ ըստ կազմակերպության տիպերի				
Տարիքային խումբ	Պետական		Ոչ պետական	
	16-35	97	18%	136

36-46	166	31%	41	18%
47-ից բարձր	279	51%	46	21%
Ընդհանուր	542	100%	223	100%

Աղյուսակ 5. Տարիքային բաշխումն՝ ըստ կազմակերպության տիպերի

*35 հարցվող հրաժարվել է պատասխանել տվյալ հարցին:

Ընդ որում, ՁՏԿ-ներում 47 տարակենից բարձր տարիքային խումբը կազմում է բոլոր աշխատակիցների 60%-ը, իսկ ՍՍՏԳ-ներում՝ 55%-ը: Այսինքն ՁՏԿ-ի և ՍՍՏԳ-ի յուրաքանչյուր երկրորդ աշխատակցի տարիքը 47տարեկանից բարձր է: Պետական կազմակերպությունների շրջանակներում երիտասարդների թիվը առավել մեծ է ՀՀ ԱՍՀՆ կից ՊՈԱԿ-ներում:



Գծապատկեր 3.Տարիքային բաշխումն՝ ըստ կազմակերպությունների

Մասնագիտացում

Պետական աշխատակիցների շրջանում առավել հաճախ հանդիպող առաջին մասնագիտացումներն են՝ տնտեսագիտությունը, հաշվապահությունը և ճարտարագիտությունը, ոչ պետական ոլորտի աշխատակիցների շրջանում՝ սոցիալական աշխատանքը և մանկավարժությունը: Պետական ոլորտի աշխատակիցների 5%-ը, իսկ ոչ պետական ծառայությունների 19%-ն է միայն որպես առաջին մասնագիտացում ստացել սոցիալական աշխատողի բարձրագույն կրթություն:

Մասնագիտական բաշխումն՝ ըստ գործունեության ոլորտի					
Մասնագիտացում	Պետական		Ոչ պետական		Ընդհանուր
	Հումանիտար	36	6%	24	
Հոգեբան-մանկավարժ	12	2%	15	7%	27
Սոցիալական աշխատող	30	5%	44	19%	74
Հոգեբան	7	1%	12	5%	19
Մանկավարժ	60	11%	36	16%	96
Հասարակագետ	67	12%	24	10%	91
Ճարտարագետ	126	22%	12	5%	138
Բնագետ	32	6%	7	3%	39
Տնտեսագետ	141	25%	18	8%	159
Տեխնիկական մասնագետ	13	2%	9	4%	22
Բժիշկ	2	0%	8	3%	10
Արվեստագետ	3	1%	5	2%	8
Գյուղատնտես	22	4%	1	0%	23
Սոց մանկավարժ	8	1%	5	2%	13
Հրաժարվել է պատասխանել	16	2%	10	4%	20
Ընդհանուր	571	100%	229	100%	800

Աղյուսակ 6. Մասնագիտական բաշխումն՝ ըստ գործունեության ոլորտի

Պետական ոլորտի աշխատակիցների շրջանում մեծ է տնտեսագետների և ճարտարագետների թիվը, հասարակագետները կազմում են պետական աշխատակիցների 12%-ը:

Սոցիալական աշխատողի մասնագիտացմամբ աշխատակիցների առկայությունը տեղայնացված բնույթ է կրում. սոցիալական աշխատողի մասնագիտացում ունեցող հարցվողների 18%-ը Լոռու մարզից են, 15%-ը՝ Շիրակի, իսկ 50%-ը՝ Երևանից: Մնացած մարզերում սոցիալական աշխատողի որակավորում ունեցող մասնագետները շատ չնչին տոկոս են կազմում:

Սոցիալական աշխատողի որակավորում չունեցող բոլոր աշխատակիցները, որոնք թվով 726-ն են, 11%-ն է միայն ստացել սոցիալական աշխատողի կրթություն՝ որպես երկրորդ մասնագիտացում: Այս աշխատակիցները գրեթե հավասարապես բաշխված են պետական և ոչ պետական ոլորտներում՝ 45%-ը պետական ոլորտում, 55%-ը՝ ոչ

պետական: Որպես երկրորդ մասնագիտացում սոցիալական աշխատողի որակավորում ստացած մասնագետների 40%-ը աշխատում են Երևանում, 40%-ը՝ Շիրակում:

2011 թվականից ի վեր սոցիալական ծառայությունների դաշտ ներգրավված մասնագետների 42%-ը ունեն սոցիալական աշխատողի որակավորում, որոնց 64%-ը ոչ պետական ոլորտի կազմակերպություններում են աշխատանքի անցել, 11%-ը՝ ՍՍՏԳ-ներում, 23%-ը՝ ՊՈԱԿ-ներում, 2%-ը՝ ՀՀ ՁՏԿՆ-ը կից սոցիալական ծառայություններում և 2%-ը՝ ՁՏԿ-ներում:

ՍՍՏԳ-ներում 2011 թվականից ի վեր աշխատանքի ընդունված բոլոր մասնագետների 23%-ը ունի սոցիալական աշխատողի որակավորում, իսկ ՊՈԱԿ-ներում աշխատանքի ընդունված աշխատակիցների՝ 64%-ը:

Այսպիսով, պետական ծառայությունների աշխատակիցների 95%-ը չունեն սոցիալական աշխատողի մասնագիտական կրթություն, ավելին, մասնագետների միայն 17%-ն է հասարակագիտական ոլորտի մասնագիտացմանը տիրապետում: Խորին հարցազրույցների արդյունքներից ելնելով՝ սոցիալական ծառայությունների մասնագետներին կարելի է բաժանել երկու խմբի՝

- Սոցիալական աշխատողի մասնագիտություն ունեցող աշխատակիցներ, որոնք համարում են, որ մասնագիտական կրթությունը սոցիալական ծառայության աշխատակցի համար պարտադիր է: Կարևորվում են նաև մասնագետների անհատական գծերը, բայց միայն մասնագիտական բարձրագույն կրթությունից հետո:

«Յուրաքանչյուր մասնագիտություն ունի պրեֆեռնցիան, որի մեջ ընդգրկված են թե՛ անձնային փսիխոգրաման և թե՛ մասնագիտական կոմպետենտությունը: Ես ենթադրում եմ, որ սոցիալական աշխատողին անհրաժեշտ են կոնկրետ հատկանիշներ կամ որակներ. ուրիշին օգնելու պատրաստակամություն, չլինել էգոիստ, համբերատար լինել, ուրիշին լսելու կարողություն ունենալ: Ինչ վերաբերում է կրթությանը, ապա միանշանակ համարում եմ, որ սոցիալական աշխատողը պիտի ունենա մասնագիտական բարձրագույն կրթություն» (հատված ոչ պետական ոլորտի սոցիալական աշխատակցի հետ խորին հարցազրույցից ,որը ունի մասնագիտական կրթություն):

«Առաջին հերթին սոցիալական աշխատողը պետք է մասնագիտական կրթություն ունենա և իհարկե անձնային հատկանիշներով օժտված լինի, այսինքն՝ լինի աջակցող, ուրիշի կարիքը հասկացող, այդ կարիքի բավարարման նպատակով ամեն մի պետական աստյանի «դուռը թակող» (հատված պետական ոլորտի սոցիալական աշխատակցի հետ խորին հարցազրույցից, որը ունի մասնագիտական կրթություն):

• Սոցիալական աշխատողի բարձրագույն կրթություն չունեցող աշխատակիցներ, որոնք համարում են, որ մարդկային որակները առավել կարևոր են սոցիալական աշխատողների համար, քան բարձրագույն մասնագիտական կրթությունը:

«Մարդկային որակները ավելի առաջնային են ինձ համար, տեսակով պետք է մոտ լինես այս մասնագիտությանը» (հատված պետական ոլորտի սոցիալական աշխատակցի հետ խորին հարցազրույցից, որը չունի մասնագիտական կրթություն):

«Մասնագիտական կրթությունը ամենակարևորը չի, ինժեներ-կիրերնետիկ եմ մասնագիտությամբ, բայց արդեն 24 տարի աշխատում եմ այս ոլորտում ու առաջին տարիներից էլ մարդկային որակներին շնորհիվ չեմ դժվարացել, մարդու անհատականությունն է այստեղ ամենակարևորը: Կրթությունը ևս կարևոր է, բայց մարդկային որակներից հետո» (հատված պետական ոլորտի սոցիալական աշխատակցի հետ խորին հարցազրույցից, որը չունի մասնագիտական կրթություն):

«Մեր մոտ 90 % բարձրագույն կրթություն ունեն, բայց ունենք նաև առանց բարձրագույն կրթության աշխատողներ, ովքեր շատ լավ էլի աշխատանքները կատարում են: Այսինքն, մեր սոցիալական աշխատանքում կարևորը ոչ թե կրթությունն է, այլ փորձը/ պրակտիկան: Ես գերադասում եմ պրակտիկան կրթությանը» (հատված պետական ոլորտի սոցիալական աշխատակցի հետ խորին հարցազրույցից, որը չունի մասնագիտական կրթություն):

II. Սոցիալական մասնագետների աշխատանքային պայմաններ և մոտիվացիա

Հարցվողների 45%-ը ընտրել է տվյալ աշխատատեղը, քանի որ հավանում էր աշխատանքի բովանդակությունը, 30%-ը ցանկանում էր օգնել մարդկանց, 26%-ը՝ այլընտրանքային աշխատանք չունենալու հետևանքով տվյալ աշխատավայրի ընտրությունը առավել հաճախ նշվել է պետական ոլորտի աշխատակիցների կողմից: Մասնագիտական համապատասխանությամբ աշխատանքի ընտրությունը առավել հաճախ նշվել է ոչ պետական ոլորտի ծառայողների կողմից:

Տվյալ աշխատանքի ընտրության պատճառները		
Հավանում էի աշխատանքի բովանդակությունը	361	45%
Վարձատրությունը ձեռնտու է	35	4%
Աշխատանքային ժամերը հարմար են	48	6%
Այլընտրանքային աշխատանք չունենի	208	26%
Ցանկանում էի օգնել մարդկանց	241	30%
Ընտրությունը պատահական է եղել	24	3%
Մասնագիտական աճի հնարավորություն է առկա	4	1%
Իմ մասնագիտացմանը համապատասխանում է	20	3%

Աղյուսակ 7. Տվյալ աշխատանքի ընտրության պատճառները

Այն հարցին, թե արդյոք հնարավորության դեպքում սոցիալական մասնագետը կփոխի իր աշխատանքը 35%-ը պատասխանել է «այո», 65%-ը՝ «ոչ»: Սակայն յուրաքանչյուր երկրորդ հարցվողը ենթադրում է, որ միգուցե կփոխեր աշխատանքը, եթե ունենար նման հնարավորություն, իսկ յուրաքանչյուր տասներորդը դժվարացել է պատասխանել այս հարցին:

Հնարավորության դեպքում աշխատանքի փոփոխման ցանկություն			
Տարբերակ	Թվային հաճախականություններ	Տոկոսային հաճախականություններ	Կուտակային հաճախականություններ
Այո	171	21%	21%
Ավելի շուտ այո	108	14%	35%
Ավելի շուտ ոչ	124	16%	51%
Ոչ	319	40%	91%
Դժվարանում եմ պատասխանել	78	10%	100%
Ընդհանուր	800	100%	

Աղյուսակ 8. Հնարավորության դեպքում աշխատանքի փոփոխման ցանկություն

Ուսումնասիրենք տվյալ բաշխումը՝ ըստ գործունեության ոլորտի:

Հնարավորության դեպքում աշխատանքի փոփոխման ցանկություն				
	Պետական		Ոչ պետական	
Այո	146	26%	24	10%
Ավելի շուտ այո	76	13%	31	14%
Ավելի շուտ ոչ	72	13%	51	22%
Ոչ	218	39%	97	42%
Դժվարա-նում եմ պատասխանել	52	9%	26	11%
Ընդհանուր	564	100%	229	100%

Աղյուսակ 9. Հնարավորության դեպքում աշխատանքի փոփոխման ցանկություն

Պետական աշխատակիցների 39%-ն է պատրաստ փոխել իր աշխատանքը, իսկ ոչ պետական ոլորտի՝ 24%-ը: Պետական աշխատակիցների 39%-ը միանշանակ չեն փոխի իրենց աշխատանքը, իսկ ոչ պետական ոլորտի աշխատակիցների՝ 11%-ը:

Ամսական աշխատավարձ

Պետական ոլորտի սոցիալական ծառայողի միջին աշխատավարձը կազմում է 120.000 դրամ, իսկ ոչ պետական սոցիալական ծառայողինը՝ 87.000 դրամ:

Բաշխումն՝ ըստ աշխատավարձի չափի				
Աշխատավարձ	Պետական		Ոչ պետական	
	Մինչև 100,000	250	45%	184
101,000-150,000	219	39%	34	15%
151,000-200,000	75	13%	9	4%
201,000-250,000	16	3%	0	0%
251,000-ից բարձր	1	0%	2	1%
Ընդհանուր	561	100%	229	100%

Աղյուսակ 10. Բաշխումն՝ ըստ աշխատավարձի չափի

Աշխատանքային փորձ	Կազմակերպության տիպը	Աշխատավարձ										Ընդհանուր
		մինչև 100,000		101,000-150,000		151,000-200,000		201,000-250,000		251,000 և ավելի		
1_3 տարի	Պետական	4 9	7 3%	1 5	2 2%	3 3	4 %	0	0 %	0	0 %	67
	Ոչ պետական	5 4	8 1%	9	1 3%	1	2 %	0	0 %	1	0 %	65
4_10 տարի	Պետական	8 2	6 5%	2 8	2 2%	1 5	1 2%	1	1 %	0	0 %	126
	Ոչ պետական	7 0	8 1%	1 2	1 4%	3	3 %	0	0 %	1	1 %	86
11_20 տարի	Պետական	8 5	4 0%	1 01	4 7%	2 1	1 0%	6	3 %	0	0 %	213
	Ոչ պետական	5 1	8 0%	1 0	1 6%	3	5 %	0	0 %	0	0 %	64
20 և ավելի տարի	Պետական	3 4	2 2%	7 5	4 8%	3 6	2 3%	9	6 %	1	1 %	155
	Ոչ պետական	9	6 4%	3	2 1%	2	1 4%	0	0 %	0	0 %	14

		4		7		3		9		1		169
		3		8		8						

Աղյուսակ 11. Բաշխումն ըստ աշխատանքային փորձի և աշխատավարձի

Պետական ոլորտի սոցիալական ծառայություններում սոցիալական ծառայողները առավել բարձր են վարձատրվում, քան ոչ պետական ոլորտում:

Պետական ոլորտում 4-10 տարվա աշխատանքային փորձով սոցիալական աշխատողի աշխատավարձի չափը առավել մեծ է, քան ոչ պետական ոլորտում:

Ըստ տվյալների ոչ պետական ոլորտում աշխատանքային փորձի ավելացումը չի ենթադրում աշխատավարձի բարձրացում: Պետական ոլորտում, կարծես թե, աշխատանքային փորձի ազդեցությունը աշխատավարձի բարձրացման վրա ևս ուժեղ չէ արտահայտված: Պետական ոլորտում աշխատավարձի չափը կախված է նաև քաղաքացիական ծառայողի դասային աստիճանից:

Պետական ոլորտի սոցիալական մասնագետները նշում են, որ ոչ նյութական պարգևատրումներ երեբեք չեն ստանում: Ոչ պետական ոլորտի մասնագետները մեծ ձեռքբերում են համարում երբեմն արտասահման ուղևորվելու հնարավորությունը, որը շահագրգռում է առավել քրտնաջան աշխատելու և հնարավորություն է ընձեռում ուսումնասիրել այլ երկրներում սոցիալական ծառայությունների մատուցման համակարգերը: Պետական ոլորտի մասնագետների կողմից նշվել է ցանկություն առողջապահական և հանգստի ապահովագրություն ստանալու: Նաև մասնագետները կարիք ունեն որոշակի գովասանագրերի կամ շնորհակալական խոսքերի, օրինակ, սոցիալական աշխատողի օրվա առթիվ: Մասնագետները համարում են, որ իրենց աշխատանքը չի գնահատվում, այլ անընդմեջ քննադատվում է, այն դեպքում, երբ համակարգն է իրենց թելադրում, թե ինչպես է անհրաժեշտ աշխատել:

Շահառուների քանակություն

Պետական սոցիալական ծառայողը ամսական միջինում աշխատում է 78 շահառուի հետ, իսկ ոչ պետական ոլորտի սոցիալական ծառայողը՝ 71:

Շահառուների քանակությունն` ըստ կազմակերպության տիպի				
Շահառուների քանակություն	Պետական		Ոչ պետական	
Մինչև 10	47	8%	49	21%
11_30	37	7%	49	21%
31-50	110	20%	54	24%
51-100	98	17%	31	14%

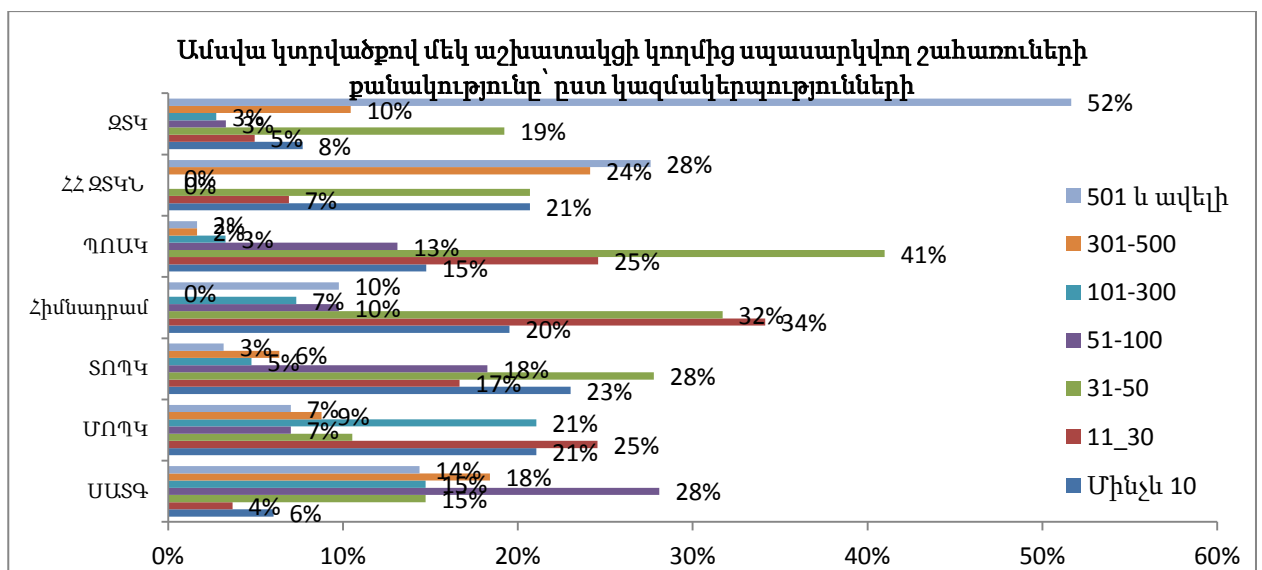
101-300	51	9%	21	9%
301-500	79	14%	13	6%
501 և ավելի	149	25%	12	5%
Ընդհանուր	571	100%	229	100%

Աղյուսակ 12. Շահառուների քանակությունը՝ ըստ կազմակերպության տիպի

Յուրքանյուր չորրորդ պետական սոցիալական ծառայող ամսական աշխատում է 500 և ավելի շահառուի հետ: Իսկ ոչ պետական կազմակերպությունների սոցիալական աշխատողների 60%-ը ամսական աշխատում են մինչև 50 շահառուի հետ:

Ըստ ստացված տվյալների՝ ՁՏԿ-ների աշխատակիցները բոլոր սոցիալական ծառայությունների աշխատակիցներից առավել մեծ թվով շահառուներ են սպասարկում ամսվա կտրվածքով: Սա միգուցե բխում է նաև այն հանգամանքից, որ մեկ համայնքին սպասարկող ՁՏԿ-ների աշխատակիցները քանակությունը առավել փոքր է, քան նույն համայնքին սպասարկող ՄՍՏԳ-ի աշխատակիցների քանակությունը: Մինևույն ժամանակ ՄՍՏԳ-ների աշխատակիցների պարտականությունների շարջանակները շատ ավելի մեծ են:

ՁՏԿ-ի շարքային աշխատակիցը ամսական միջինում սպասարկում է 97 շահառուի, ՄՍՏԳ-ի շարքային աշխատակիցը՝ 64, ՀՀ ԱՍՀՆ ՊՈԱԿ-ների շարքային սոցիալական աշխատողը՝ 41, ՀՀ ՁՏԿՆ սոցիալական ծառայությունների սոցիալական ծառայողները՝ 128 շահառուի, իսկ հասարակական ոլորտի կազմակերպությունների սոցիալական աշխատողները՝ 71 շահառուի:



Գծապատկեր 4. Մեկ աշխատակցի կողմից սպասարկվող շահառուների ամսական քանակությունը՝ ըստ կազմակերպությունների

Մինչդեռ միջազգային չափանիշներին համապատասխան, աշխատանքային պարտականությունների արդյունավետ իրականացման նպատակով, մեկ սոցիալական աշխատողին մեկ ամսվա կտրվածքով բաժին պետք է ընկնի 10-30 շահառու, որոնցից յուրաքանչյուրի հետ պետք է իրականացվի 4-12 ժամ ուղղակի աշխատանք: ՀՀ-ում միջինում շահառուների քանակության ցուցանիշը 7 անգամ գերազանցում է ընդունված միջազգային նորմատիվ ցուցանիշը:

Սոցիալական մասնագետները իրենց շահառուներին հիմնականում բնութագրում են որպես պահանջկոտ, սակայն պասիվ իրենց խնդիրների լուծման հարցում: *«Սոցիալական ծառայության շահառուների միակ, հիմնական բանը, որ իրենք ուզում են էստեղ մտնել, էս դուռը բացում են գումար են ուզում ու գումար են ուզում էն դեպքում, որ իրենք ոչ մի բան չանեն նստեն ու գումար ստանան: Ես կարող էի ասել, որ էն մարդիկ, ովքեր չեն ուզում աշխատել, չեն ուզում պրպտան դիմում են սոցիալական ծառայություն»*(հատված պետական ոլորտի մասնագետի հետ իրականացված խորին հարցազրույցի): Մատնանշվում է սոցիալական անօգնականության և սպառողական հոգեբանության առկայությունը շահառուների շրջանում, մասնավորապես պետական ծառայողների կողմից: *«Ընդհանուր ամբողջ բնութագրելու խնդիրն այն է, որ իրենք մեր ծառայությունը դիտարկում են որպես դրամական օգնություն տվողի, այսինքն մենք դեռ իրենց մոտ այդ պատկերացումը պետք է փոխենք, որ միայն դրա համար չենք, այլ այլ խնդիրների լուծման համար...»* *»*(հատված պետական ոլորտի մասնագետի հետ իրականացված խորին հարցազրույցի):

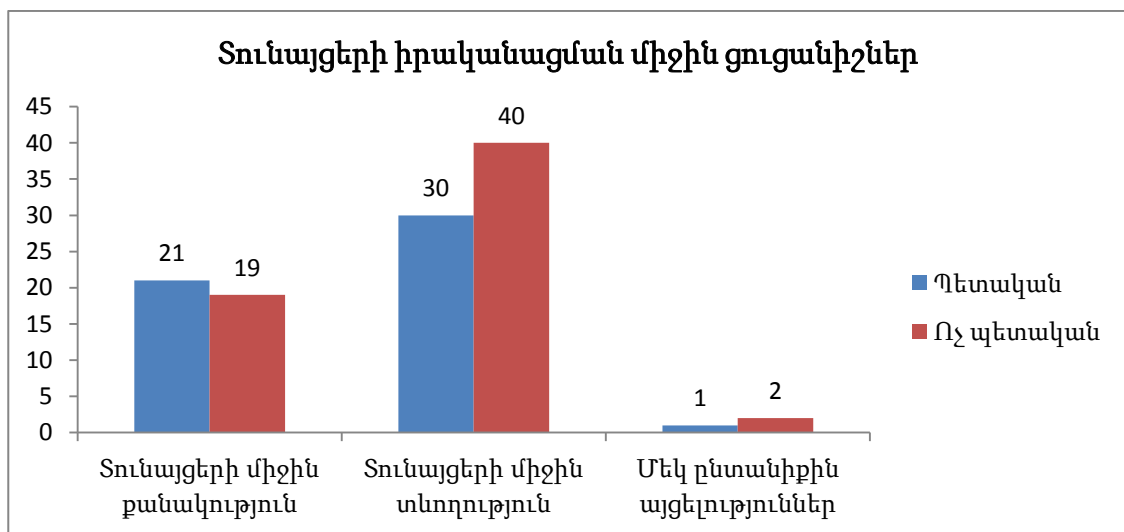
Տունայցերի իրականացում

Պետական ծառայությունների սոցիալական աշխատողների 58%-ը, իսկ ոչ պետական ծառայությունների աշխատակիցների 72%-ը իրականացնում են ամսական տունայցեր: Տունայց իրականացնող պետական աշխատողների 76%-ը ամսական առավելագույնը մեկ անգամ են իրականացնում տունայց, 14%-ը՝ երեք: Ոչ պետական սոցիալական ծառայությունների աշխատակիցների 40%-ը մեկ անգամ են ամսական այցելում շահառուների տուն, իսկ 42%-ը՝ մինչև երեք անգամ:

Մեկ պետական սոցիալական ծառայող մեկ ընտանիքի ամսական այցելում է միջինում 1 անգամ, իսկ ոչ պետական սոցիալական ծառայողը՝ 2 անգամ: Պետական սոցիալական ծառայողները ամսական միջինում այցելում են 19 ընտանիքի, իսկ ոչ պետական ծառայողները՝ 21 ընտանիքի: Թեև պետական ծառայողները նշել են, որ ամսական մեկ անգամ այցելում են շահառուների տուն, ըստ էության, նաև նշել են, որ

տունայցերի քանակությունը բխում է դեպքի յուրահատկությունից և տունայցի անհրաժեշտությունից:

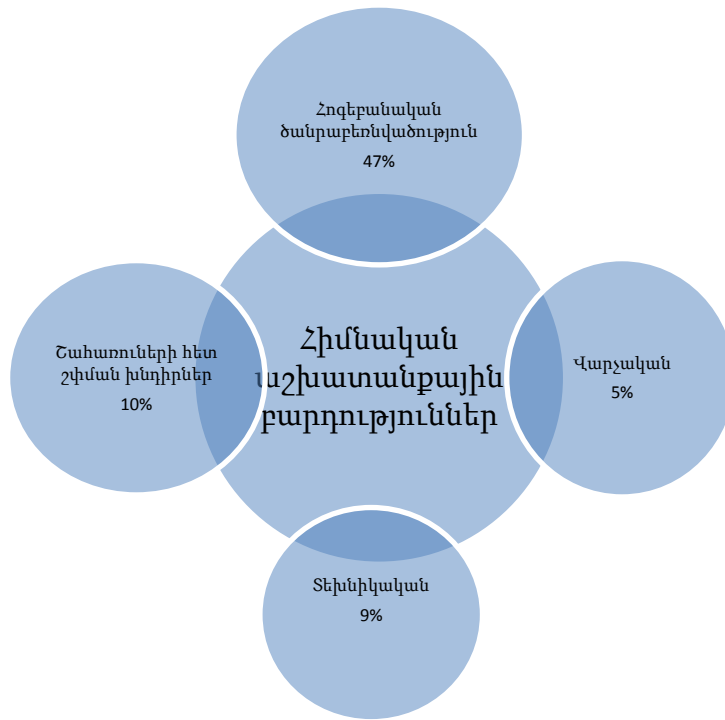
Տունայցերը հիմնականում տևում են մինչև մեկ ժամ: Պետական ծառայությունների աշխատակիցների մեկ տունայցը միջինում տևում է 40 րոպե: Ոչ պետական ծառայությունների աշխատակիցների մեկ տունայցը միջինում տևում է 50 րոպե: Տունայցերը հիմնականում իրականացվում են ոտքով կամ հասարակական տրանսպորտով, պետական սոցիալական ծառայությունների մեծամասնությունը չունեն տունայցերի համար նախատեսված տրանսպորտային և ֆինանսական միջոցներ:



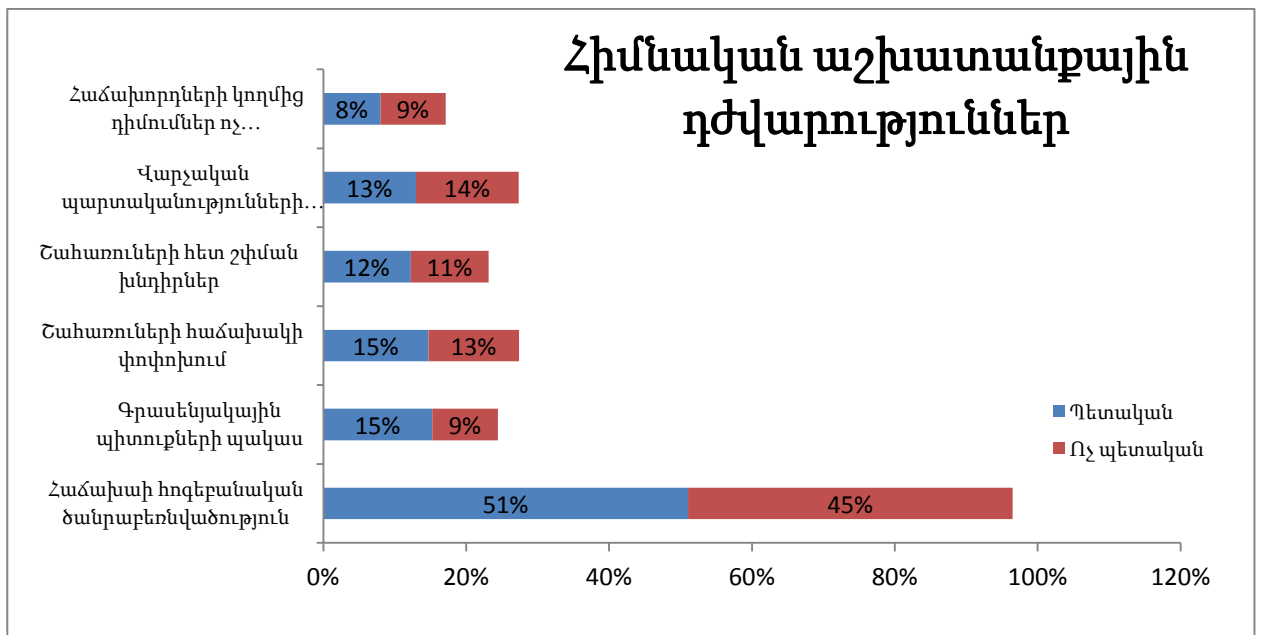
Գծապատկեր 5. Տունայցերի իրականացման միջին ցուցանիշներ

Հիմնական աշխատանքային դժվարություններ

Որպես հիմնական աշխատանքային դժվարություններ նշվել են հետևյալ գործոնները՝ հաճախակի հոգեբանական ծանրաբեռնվածություն, շահառուների հաճախակի փոփոխում, վարչական պարտականությունների մեծ ծավալ, շահառուների հետ շփման խնդիրներ, գրեհական և տեխնիկական միջոցների պակաս, հաճախորդների կողմից օգնության դիմումներ ոչ աշխատանքային ժամերի:

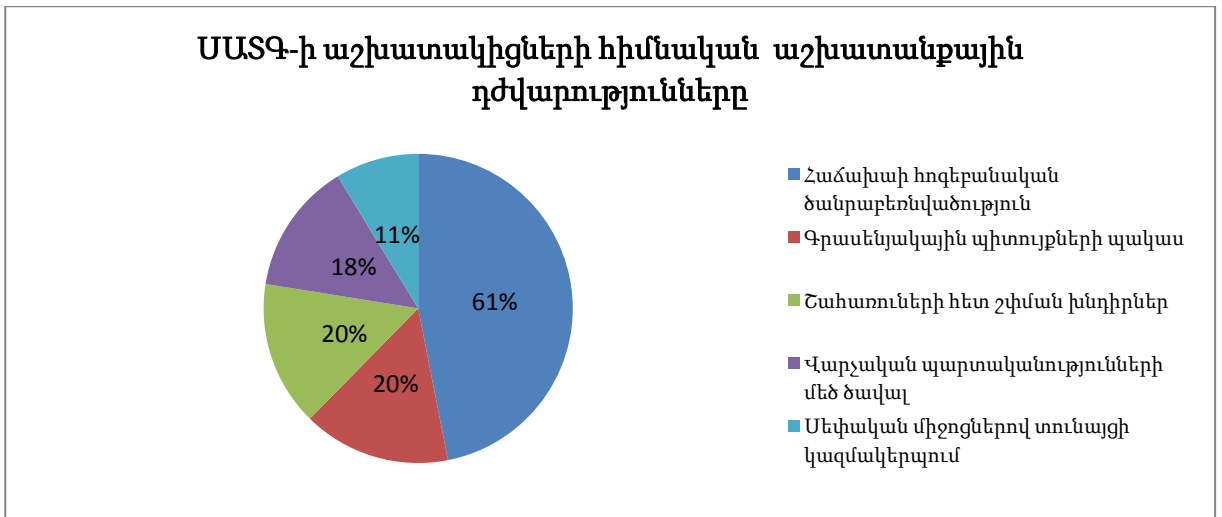


Գծապատկեր 6. Հիմնական աշխատանքային դժվարություններ



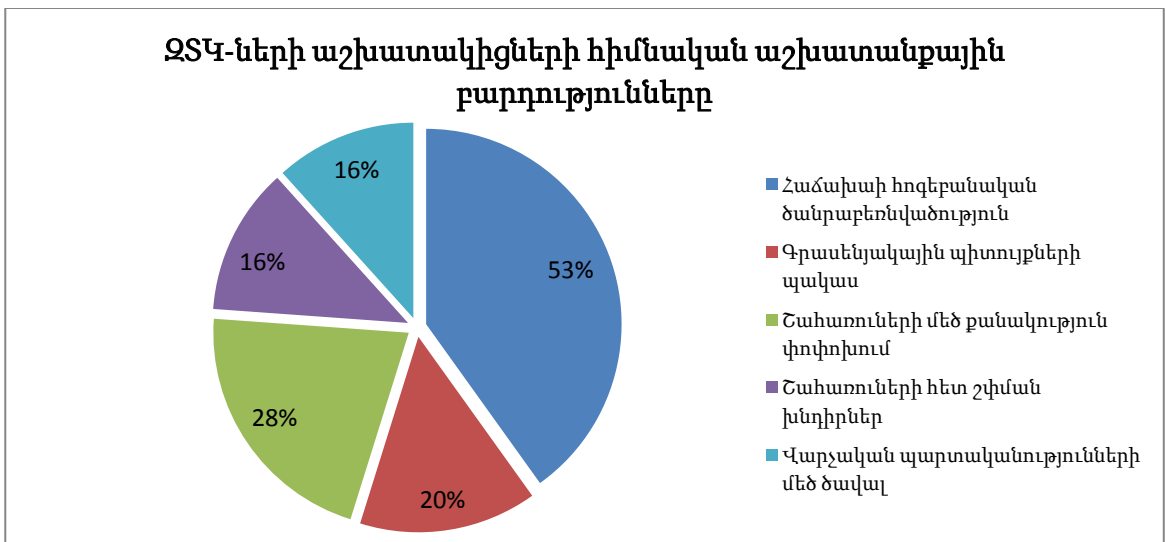
Գծապատկեր 7. Հիմնական աշխատանքային դժվարություններն՝ ըստ կազմակերպությունների

Դիտարկենք հիմնական աշխատանքային դժվարությունները՝ ըստ կազմակերպությունների տիպերի:



Գծապատկեր 8. ՄԱՏԳ-ի աշխատակիցների հիմնական աշխատանքային դժվարություններ

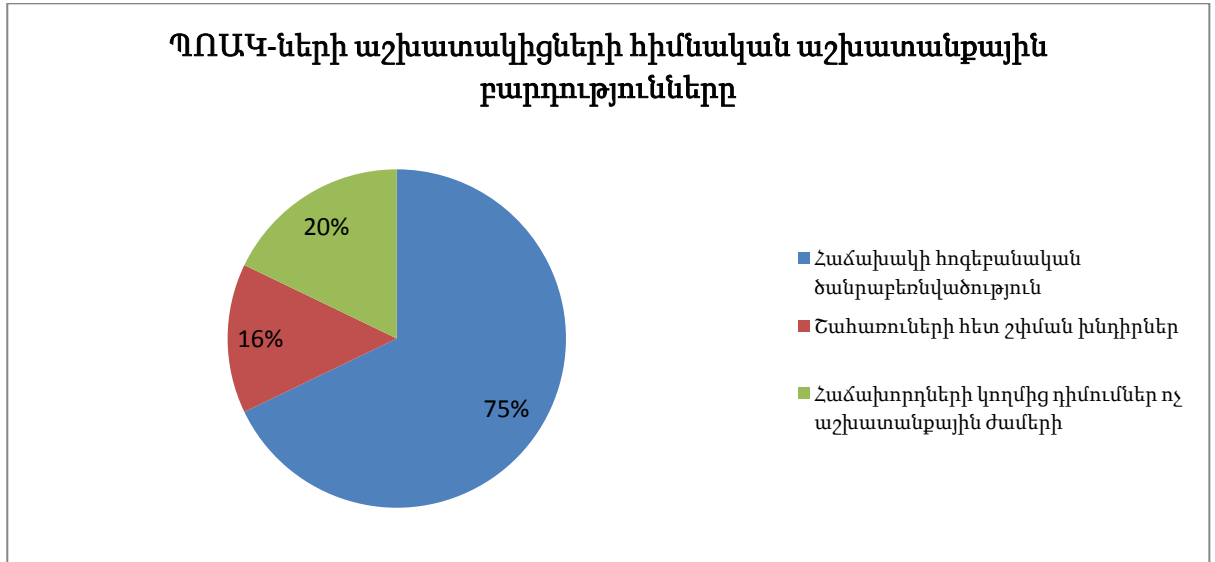
ՄԱՏԳ-ների առավել մեծ թվով աշխատակիցներ նշել են հինգ հիմնական աշխատանքային բարդություններ, առաջին հերթին նշվել է հաճախակի հոգեբանական ծանրաբեռնվածությունը, յուրաքանչյուր **երկրորդ** ՄԱՏԳ-ի աշխատակից իր աշխատանքային պարտականությունները կատարելիս զգում է հոգեբանական ծանրաբեռնվածություն: ՄԱՏԳ-ի աշխատակիցների 1/5-ը նշել է գրենական և տեխնիկական պիտույքների պակասությունը, 1/5-ը ունենում է խնդիրներ շահառուների հետ շփման ընթացքում, 1/5-ը՝ համարում է, որ վարչական աշխատանքների ծավալը չափազանց մեծ է և 1/10-ի համար խնդիր է հանդիսանում սեփական միջոցներով տունայցի կազմակերպումը:



Գծապատկեր 9. ԶՏԿ-ի աշխատակիցների հիմնական աշխատանքային դժվարություններ

ԶՏԿ-ների աշխատակիցները հիմնականում որպես աշխատանքային բարդություններ նշել են հաճախակի հոգեբանական ծանրաբեռնվածություն, սակայն ԶՏԿ-ներում այս տարբերակը առավել քիչ է նշվել, քան ՄԱՏԳ-ներում. ԶՏԿ-ներում աշխատակիցների 53%-ն է նշել տվյալ տարբերակը, իսկ ՄԱՏԳ-ներում՝ 61%-ը: ԶՏԿ-

ների աշխատակիցների 28%-ը նաև նշել է, որ շահառուների քանակությունն է մեծ: ԶՏԿ-ի աշխատակիցը մեկ ամսվա ընթացքում միջինում աշխատում է 97 շահառուի հետ: Շահառուների հետ շփման խնդիրները և վարչական պարտականությունների մեծ ծավալը ևս նշվել է, սակայն առավել քիչ տոկոս է կազմում ԶՏԿ-ներում, քան ՄՍՏԳ-ներում:



Գծապատկեր 10. ՊՈԱԿ-ների աշխատակիցների հիմնական աշխատանքային դժվարություններ

ՊՈԱԿ-ների աշխատակիցները որպես հիմնական աշխատանքային բարդություններ նշել են հաճախակի հոգեբանական ծանրաբեռնվածությունը, որը կազմել է բոլոր պատասխանների 75%-ը: Նաև 16%-ը նշել է շահառուների հետ շփման խնդիրներ, իսկ 20%-ը՝ հաճախորդների կողմից դիմումների մեծ քանակություն ոչ աշխատանքային ժամերի:

Որպես հիմնական խնդիրներ նշվել են նաև միջգերատեսչական համագործակցության պակասը, որը հաճախ բերում է շահառուների խնդիրների լուծման բարդությունների, ինչը սոցիալական աշխատողները կապում են իրենց լիազորությունների և հեղինակության պակասի հետ: «...*համագործակցությունը թույլ է. ուստիկանություն, դատարաններ, խնամատարության բաժիններ, քաղաքապետարան հենց աշխատանքը հասնում է այս բաժիններին խոչընդոտներ են առաջանում, պատասխանատուներ չկան, օրինակ ուստիկանությունը համագործակցում է, բայց ասում է չունի այն լիազորությունները, որը լինելի արդյունավետ կլինել աշխատանքը...*»: «Շատ լուրջ խնդիրներ. երբ մի հարցի համար գնում ես հազար անգամ, հազար մեկերորդը անգամը նոր լինում է...» (հատված ՄՍՏԳ-ի պետի հետ իրականացված հարցազրույցից):

Նշվում է նաև ռեսուրսների պակասը՝ անհրաժեշտ անապահով և խոցելի ընտանիքներին օգնելու համար: Շահառուների խնդիրները հաճախ մնում են չլուծված թե՛ ռեսուրսների պակասի, թե՛ նպաստառու դառնալու համար անհրաժեշտ չափանիշներին չհամապատասխանելու, թե՛ միջգերատեսչական

համագործակցության անարդյունավետության հետևանքով: Շահառուների խնդիրների անլուծելիությունը առաջացնում է անգոհունակություն շահառուների շրջանում, որը ազդում է նաև սոցիալական աշխատողի ինքնագնահատակի, ինքնաարժևորման վրա և իջեցնում է աշխատանքային մոտիվացիան: *«ես իմ անձնական միջոցներով եմ զանգեր կատարում դեպքի վարման համար: Մենք աշխատում ենք, շատ ենք ցանկանում օգնել, բայց երբ դու քո ձեռքի տակ ոեսուրս չունես՝ անհնարին է դառնում»:* *«Ամեն խնդիր լուծելի է, բացի այն, որ պետությունը կարողանա սոցիալապես անապահովներին օգնություն տրամադրել: Մեր խնդիրներին ով է բանի տեղ դնում, 2 համակարգիչ ունենք ընդամենը 4 աշխատողի համար, ոչ մի տպիչ, որը անսարք է և այլ տեխնիկական ապահովածության խնդիրներ: 2 ամիս գումար տվեցին ու մենք ողջ գյուղով ընկանք, տներով ման եկանք. սա էլ է խնդիր»* (հատված պետական ոլորտի սոցիալական ծառայության աշխատակցի հետ անցկացված հարցազրույցից):

Պետական ոլորտի սոցիալական ծառայողները նշում են, որ իրենց փաստաթղթային և վարչական պարտականությունները այնքան շատ են, որ ժամանակը չի բավականացնում, որպեսզի իրենք այլ գործառույթներ կատարեն, որոնք ենթադրվում են սոցիալական աշխատանքի ներքո: *«...փաստաթղթավարությունը մեզ մոտ էնքան շատ ա, որ ժամանակ չի մնում որ իրենց մնացած գործառույթները անեն»* (հատված ՄԱՏԳ-ի պետի հետ իրականացված հարցազրույցից):

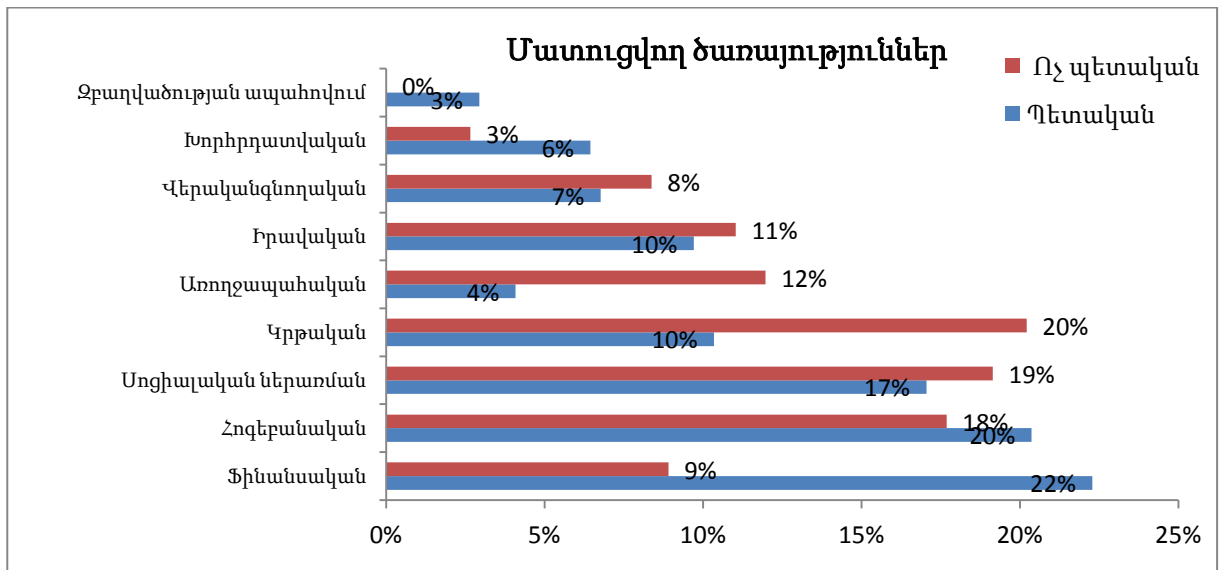
Պետական սոցիալական ծառայությունների աշխատկիցները նաև համարում են, որ պաշտպանված չեն ֆիզիկական բռնության ենթարկվելու վտանգից՝ աշխատելով տարբեր տիպի մարդկանց հետ: *«Սոց. աշխատողը գործ ունի ամեն տեսակի մարդու հետ՝ խմած, հոգեպես անհավասարակշիռ ու հարձակվել են մեզ վրա և այլն...»* *«Սոցիալական աշխատողը պաշտպանված չէ, նույնիսկ հարցազրույցի ընթացքում այնպիսի պահեր են լինում, որ սոցիալական աշխատողը վտանգի է ենթարկվում, հատկապես երբ ագրեսիվ շահառուներ են հանդիպում, անելանելի դեպքեր են լինում»:*

Նաև իրավական տեսանկյունից սոցիալական մասնագետները իրենց խոցելի են համարում, քանի որ մի կողմից լիազորված են ներկայացնել շահառուի շահերը տարբեր պետական ինստիտուտներում, մյուս կողմից չունեն այնքան հեղինակություն և լիազորություն, որ մատնանշեն, երբ անօրինական կամ ոչ արդյունավետ վարվելակերպ է ցուցաբերվում շահառուի նկատմամբ: *«...ըստ էության մեր մասնագիտությունը ինչին է ուղղված, որ մենք կարիքին համապատասխան պաշտպանենք շահառուի իրավունքները, բայց շատ դեպքերում մեր իրավունքներն են խախտվում, շատ դեպքերում եղել են դեպքերի շահառուի իրավունքների ոտնահարման հետ կապված, դու փորձել ես էդ կառույցի հետ խոսել իրավունքը վերականգնելու համար, բայց դու ես խնդիր ունեցել այդ կառույցի հետ, եթե ասում ես, որ ինչ-որ գործառույթ սխալ է արվել, կամ օրենքի տարրին համապատասխան չէ:*

Այստեղ մենք խնդիր ենք ունենում, ու հարց է այստեղ մեզ պաշտպանող կլինի, թե ոչ»: «...սոցիալական աշխատողները մտավախություն ունեն, եթե ես ինչ-որ բանի մասին բարձրաձայնեմ կարող է ինձ աշխատանքից ազատեն...»:

Մատուցվող ծառայություններ

Պետական սոցիալական ծառայությունների աշխատակիցների 20%-ը նշել է, որ շահառուներին մատուցում է հոգեբանական ծառայություններ, ինչը չի համապատասխանում մասնավորապես գործակալությունների կանոնադրությանը, իսկ ՊՈԱԿ-ներում հոգեբանական ծառայությունների մատուցման գործառույթը կատարում է հոգեբանը կամ հատուկ մանկավարժը: Այսինքն, հոգեբանական ծառայության մատուցումը չի հանդիսանում պետական սոցիալական ծառայողի ուղիղ պարտականություն, բայց նա համարում է, որ անուղղակիորեն մատուցում է նման ծառայություններ՝ միևնույն ժամանակ ունենալով հոգեբանական հաճախակի ծանրաբեռնվածություն: Այն հարցվողների 61%-ը, որոնք նշել են, որ մատուցում են հոգեբանական ծառայություններ, նաև հաճախակի զգում են հոգեբանական ծանրաբեռնվածություն:



Գծապատկեր 11. Մատուցվող հիմնական ծառայությունները՝ ըստ կազմակերպությունների

Պետական ծառայությունների աշխատակիցները որպես մատուցվող ծառայություններ նշել են երեք հիմնական տարբերակ՝ ֆինանսական, հոգեբանական և սոցիալական ներառման, իսկ ոչ պետական սոցիալական ծառայությունների աշխատակիցները՝ հոգեբանական, սոցիալական ներառման և կրթական:

Հասարակության և շահառուների կողմից մասնագետների ընկալման և հասարակությունում սոցիալական աշխատողի մասնագիտական իմիջի վերաբերյալ սոցիալական աշխատողները արտահայտել են բավականին մտահոգիչ կարծիքներ: Հիմնականում և՛ պետական, և՛ ոչ պետական ոլորտի սոցիալական մասնագետները համարում են, որ սոցիալական աշխատողի դերը հայ հասարակությունում

բացասաբար է ընկալվում, որը հիմնականում մասնագիտության մասին տեղեկեկատվության պակասի հետևանք է: Միևնույն ժամանակ պետական ոլորտի ծառայությունների մասնագետները հիմնականում ընկալվում են որպես «փարոս» բաժանողներ: *«Շփոթ գոյություն ունի հասարակության մեջ մասնագիտության ընկալման առումով, մասնագիտությունը լայն տարածված չէ և լուսաբանված չէ, սոցիալական աշխատողի հեղինակությունը անհրաժեշտ մակարդակի վրա չէ, համեմատած, օրինակ, բժիշկների հետ. նույնիսկ լավ սոցիալական աշխատողը չի ընկալվում որպես սոցիալական բժիշկ: Միանշանակ իմիջի բարձրացման համար հենց իրենք՝ սոցիալական աշխատողները, պիտի աշխատեն»* (հասարակական կազմակերպության մասնագետ):

Մասնագետները իրենց դերը հայ հասարակությունում համարում են առայժմ չճանաչված, սակայն մատնանշում են, որ վերջին հինգ տարիների ընթացքում տեղի են ունեցել մասնագիտության ընկալման որոշակի փոփոխություններ՝ դրական միտումով:

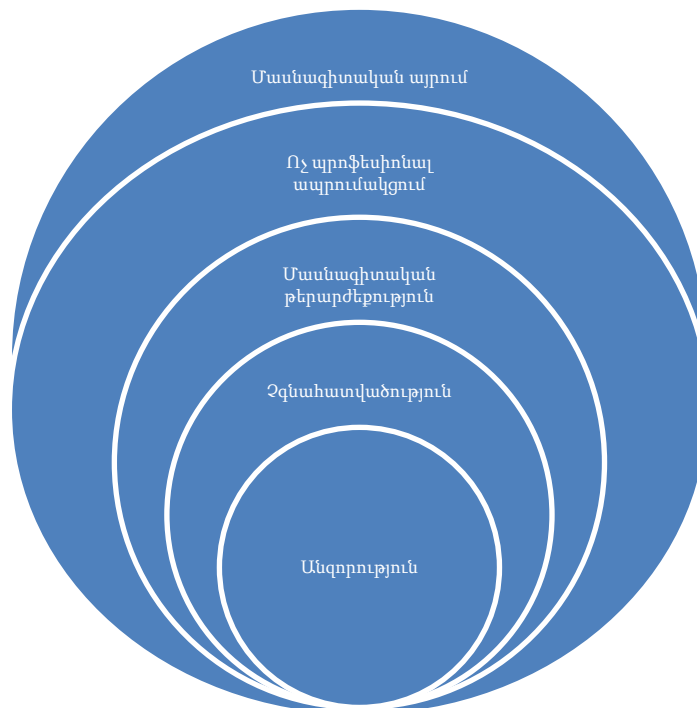
Միևնույն ժամանակ, մասնագետները իրենց բնորոշում են որպես չգնահատված: *«... մեզ ոչ ոք բանի տեղ չի դնում, միգուցե դուք հետո կարողանաք բարձրացնել այդպես կոչված իմիջը: Սոցիալական աշխատողը նոր է ձևավորվում, մենք կայացած չենք որպես սոցիալական աշխատողներ, մենք ընդամենը նպաստ տվող ենք, մենք սոցիալական աշխատանք չենք կատարում, մենք ընդամենը մի քիչ հոգեբանորեն ազդում ենք մեր շահառուի վրա, ոչ շատ չբողոքի, կամ գումարային մի քիչ աջակցում ենք, օգնություն ենք տալիս, ասում ենք «սկսվի մնա»* (պետական ոլորտի մասնագետ):

«...մեր ձայնն էլ լսող չկա, իրավասություն չունենք ոչնչի վրա, մեզ դրել են իբր «ամեն ինչի տեր ենք», բայց իրականում ոչ մեկ մեզ բանի տեղ չի դնում...»:

Ստեղծվել է մի միջավայր, որը կարելի է նմանեցնել փակ շրջանի. վերադասները պետական սոցիալական ծառայողներից պահանջում են ելնել շահառուի շահերից և հետևողական լինել, որպեսզի շահառուների կարիքները բավարարվեն և բողոքներ չլինեն, մյուս կողմից կան հստակ չափանիշներ, որոնց բավարարման դեպքում է միայն շահառուն ստանում ֆինանսական օգնություն պետությունից, իսկ դեպքի վարման պրակտիկան դեռ արդյունավետ կերպով չի գործածվում, պետության կողմից հատկացվող ռեսուրսներն էլ, ըստ մասնագետների, բավարար չեն շահառուներին օգնելու համար, ինչից ելնելով՝ շահառուի կարիքները չեն բավարարվում. նա դժգոհում է մասնագետից և այս անբավարարությունը փոխանցվում է մասնագետին, որը անկարող է օգնել շահառուին և իրեն զգում է անօգտակար և անիմաստ գործառույթ կատարող: Մյուս կողմից, շահառուն, որը իրականում դժգոհ է իր կարիքի չբավարարված լինելուց, բողոքում է վերադաս մարմիններին, վերադաս մարմինները այս բողոքը փոխանցում են իրենց ենթակայության ներքո աշխատող սոցիալական մասնագետներին, և այսպես

շարունակ: Այս շրջապտույտի արդյունքնքում սոցիալական մասնագետի մոտ ձևավորվում է իր աշխատանքի նկատմամբ թերաթեք վերաբերմունք: «*Էն զգացումը, որ ուզում ես ինչ-որ բանով օգնել, բայց չես կարողանում, որովհետևնձեռքերդ կարճ են, սթրեսների մեջ ենք ընկնում, մեղքի զգացում ենք ունենում...*»:

Սոցիալական մասնագետները բախվում են հոգեբանական բնույթի խնդիրների հետ. համարում են, որ շահառուներին մատուցում են հոգեբանական ծառայություններ, թեև չունեն այդպիսիս պարտականություն և լիազորություն: Միննույն ժամանակ նշում են, որ շահառուների խնդիրների և կյանքի պատմությունները հաճախ իրենց վրա մեծ ազդեցություն են ունենում, քանի որ չեն տիրապետում պրոֆեսիոնալ ապրումակցման ձևերին: Այսպիսով, չգնահատվածության զգացումը, մասնագիտական թերաթեքության զգացումը, անօգտակարության զգացումը, ոչ պրոֆեսիոնալ ապրումակցումը և աշխատանքային մեծ ծանրաբեռնվածությունը ամուր Իմք են ստեղծում մասնագիտական այրման համար: Միննույն ժամանակ մասնագետներին չի ցուցաբերվում որևէ սուպերվիզիա կամ հոգեբանական աջակցություն, որը թույլ կտար հաղթահարել մասնագիտական այրումը և վերականգնել հոգեկան առողջությունը:



Գծապատկեր 12. Մասնագիտական այրման գործընթացը

III Մասնագիտական աջակցության կարիքներ

Անցնենք առանձնահատուկ ուշադրության արժանի ինդիկատորների խմբի ուսումնասիրությանը, որոնք վերաբերում են մասնավորապես մասնագետների կրթական և մասնագիտական կարիքներին:

Պետական ոլորտի աշխատակիցների 46%-ը վերջին երեք տարիների ընթացքում միջինում այցելել է սոցիալական աշխատանքին վերաբերող 1-3 վերապատրաստական դասընթացի, 20%-ը՝ 4-6, իսկ 26%-ը՝ ընդհանրապես չի այցելել: Ոչ պետական սոցիալական ծառայողների 32%-ը չի մասնակցել վերապատրաստական դասընթացների, 34%-ը մասնակցել է մինչև 3 վերապատրաստական դասընթացի, իսկ 17%-ը՝ 4-6 :

Մասնակցություն վերապատրաստական դասընթացների					
Քանակություն	Պետական		Ոչ պետական		Ընդհանուր
1_3	258	46%	78	34%	336
4_6	110	20%	40	17%	150
7_10	33	6%	16	7%	49
10 և ավելի	8	1%	17	7%	25
Չի մասնակցել	155	26%	73	32%	228
Դ.Պ.	7	1%	5	2%	12
Ընդհանուր	601	100%	229	100%	800

Աղյուսակ 13. Մասնակցություն վերապատրաստական դասընթացների

Ի պատասխան այն հարցին, թե ինչ թեմաների շուրջ վերապատրաստական դասընթացների են մասնակցել սոցիալական ծառայողները նշել են ավելի քան հարյուր թեմա:

Ներկայացնենք վերապատրաստական դասընթացների շարքը, որոնց մասնակցել են առավել մեծ թվով պետական ծառայողներ: Յուրաքանչյուր երրորդ պետական ծառայող այցելել է «Սոցիալական աշխատանքի հիմունքներ» և «դեպքի վարում» վերապատրաստական դասընթացներին, յուրաքանչյուր տասներորդը՝ «ընտանեկան բռնություններին» վերաբերող դասընթացների և յուրաքանչյուր տասերկուերորդ ծառայողը՝ «համայնքային սոցիալական աշխատանք» դասընթացին:

Պետական սոցիալական աշխատողները բավականին վատատեսորեն են տրամադրված դեպքի վարման մեթոդաբանության պրակտիկ կիրառության առնչությամբ: Պետական ծառայությունների աշխատակիցները դեպքի վարման մեթոդաբանությունը համարում են անկիրառելի հայ իրականության և առկա ռեսուրսների պարագայում՝ հաշվի առնելով միջգերատեսչական թերի համագործակցությունը: Նշվել է նաև մեթոդաբանության պրակտիկ կիրառելիության վերաբերյալ ձեռքբերված գիտելիքների պակասը վերապատրաստումների

ընթացքում: «Գիտեմ, թե դեպքը որտեղից եմ սկսում և որտեղ ավարտում, բայց պրակտիկորեն շատ դժվար իրագործելի է: Ուզու՞մ եք տեսականորեն ամբողջը Ձեզ պատմեմ, բայց արդյո՞ք պարկտիկայում կարող ենք դա անել. չէ՞նք կարող: Վերապատրաստումներ էլ ենք անցել, քննություններ էլ ենք հանձնել. բայց: Այ այդ «բայց»-երը այնքան շատ են»: «...Շատ քիչ միջոցների կիրառվել են վերապատրաստումներ իրականացնելու, շատ քիչ, բայց երբ էդ սոցիալական աշխատողը ռեսուրս չունի, ինչքան էլ ուզում ես գրքային պատմի, եթե ինքը պրակտիկորեն չի կարում կիրառի, էդ դեպքը ինքը երբեք չի կարողանա վարի: Եթե դեպք ես ուզում վարել, ձեռքիդ տակ պետք է ունենաս իրավաբան ամենակարևորը, որովհետև էդ մարդկանց հետ ում հետ աշխատում ես, շահառուները անպայման ունենում են իրավաբանական խնդիրներ հարյուր տոկոս, ինչնուսն ութը ունի էդ խնդիրը, իսկ մենք ունենք մեկ պատուհան, որտեղ չկա իրավաբանի հաստիք, որտեղ չկա հոգեբանի հաստիք...»: «Եթե դեպքի վարման հետ կապված պրակտիկ ցույց չես տալիս ինչ են անում, երբեք էդ մարդը չի կարողանա, որովհետև ոնց կարող եք էդ մարդուն տանել երկու հաստ գրքային բան թելադրես, երկու հաստ դասընթաց վարես, ասես դեպք գնա վարի»:

Յուրքանչյուր ՄԱՏԳ-ից մի քանի աշխատակից է մասնակցում վերապատրաստումներին, այնուհետև իր կողմից ձեռքբերված գիտելիքները փոխանցում է մնացած աշխատակիցներին: ՄԱՏԳ պետերի կողմից նշվել է գիտելիքների փոխանցման այս մեթոդի անարդյունավետությունը: «*խնդիրը էն էր, որ բոլոր աշխատակիցները ցանկություն ունեին, բայց վերապատրաստում է լինում, մեկ-երկու մասնագետի են հրավիրում, այ խնդիրը դա է, որ աշխատողները ցանկություն ունեն գնալ բոլոր վերապատրաստումներին*»:

Ոչ պետական ծառայողների 1/3-ը այցելել է «դեպքի վարման», 1/4-ը՝ «ընտանեկան բռնության», իսկ 1/10-ը՝ «սոցիալական աշխատանքի հիմունքներ» թեմաներով դասընթացներին:

Ոչ պետական կազմակերպությունների սոցիալական աշխատողները առավել դրական են արտահայտվել դեպքի վարման մեթոդաբանության վերաբերյալ, նշել են, որ մասնակցել են վերապատրաստումներին և պատրաստակամ են ավելացնել իրենց գիտելիքները տվյալ բնագավառում: «*Մեր կառույցի սոցիալական աշխատողները շատ հաճախ մասնակցում են տարբեր վերապատրաստումների, այդ թվում նրանց ներկայացվել է դեպքի վարման մեթոդաբանությունը: Մասնագիտական կարողությունների զարգացման հաջողված եղանակներ եմ համարում նաև փորձի փոխանակման նպատակով կազմակերպվող միջոցառումները, ցանցային աշխատանքը, երբ սոցիալական աշխատողները միշտ կապի մեջ են և խորհրդակցում են միմյանց հետ: Մեր դեպքում՝ թե՛ մենք ենք պահպանում կապը պետական կառույցների հետ, թե՛ նրանք են մեզ հետ փորձում համագործակցել. միջսեկտորային*

համագործակցությունը իրականացվում է» (հատված միջազգային ոչ պետական կազմակերպության սոցիալական աշխատողների աշխատանքը համակարգող մասնագետի հետ հարցազրույցից):

Հարցվողների 10%-ը չեն կարողացել մտաբերել այն վերապատրաստման անվանումը, որին մասնակցել են և կազմակերպության անվանումը, որը իրականացրել էր վերապատրաստական դասընթացը:

Սոցիալական աշխատողների բավարարվածությունը գրեթե բոլոր դասընթացներով գնահատվել է լավ կամ գերազանց: Որպես դասընթացներ կազմակերպող հիմնական կազմակերպություններ նշվել են Ազգային Ինստիտուտը, ՀՀ ԱՍՀՆ-ն, ՀՕՖ-ը, Յունիսեֆը, ՎՎ Հայաստանը, ՄԱՀԱ-ն:

Բոլոր վերապատրաստումներին հիմնականում տրվել են 4 և 5 գնահատականներ: Ստորև ներկայացված են վերապատրաստական դասընթացներ կազմակերպող հիմնական կազմակերպությունները և կազմակերպված դասընթացների միջին գնահատականները:

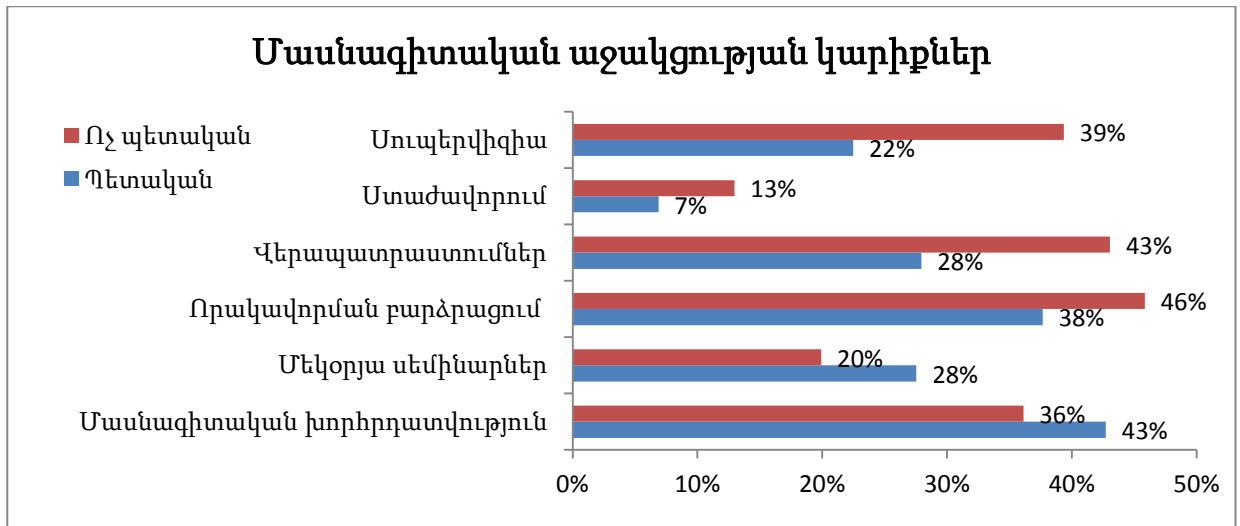
Վազմակերպություն	Միջին գնահատական
Ազգային Ինստիտուտ	4.75
ՀՀ ԱՍՀՆ	4.83
ՀՕՖ	4.75
Յունիսեֆ	4.7
ՎՎ Հայաստան	4.9
ՄԱՀԱ	4.7

Աղյուսակ 14. Վերապատրաստումներ իրականացրած կազմակերպությունների գնահատում

Մասնագիտական աջակցության կարիքներ

Պետական ծառայողների 17%-ը համարում է, որ մասնագիտական աջակցության կարիք չունի: Յուրաքանչյուր չորրորդ պետական ծառայողը համարում է, որ կարիք ունի սուպերվիզիայի: Պետական ծառայողների գրեթե 1/2-ը համարում է, որ կարիք ունի մասնագիտական խորհրդատվության, որակավորման բարձրացման և վերապատրաստումների:

Ոչ պետական ոլորտի մասնագետների շրջանում առավել քիչ են նշվել ստաժավորում և մեկօրյա սեմինարներ տարբերակները:



Գծապատկեր 13. Մասնագիտական աջակցության կարիքները

Ոչ պետական ոլորտի մասնագետները առավել շատ կարիք են զգում որակավորման բարձրացման, իսկ պետական ոլորտի մասնագետները մասնագիտական խորհրդատվության:

Մասնագիտական աջակցության կարիքներ						
	ՍՄՏԳ		ՊՈԱԿ		ԶՏԿ	
Մասնագիտական խորհրդատվություն	116	45%	25	42%	65	41%
Մեկօրյա սեմինարներ	57	22%	12	20%	62	39%
Որակավորման բարձրացում	93	36%	27	46%	59	38%
Վերապատրաստումներ	63	24%	28	47%	39	25%
Ստաժավորում	10	4%	14	24%	10	6%
Սուպերվիզիա	64	25%	18	31%	23	15%
	260		59		157	

Աղյուսակ 15. Մասնագիտական աջակցության կարիքներ

Սուպերվիզիայի կարիք, իրենց կարծիքով, առավել շատ ունեն շՇ ԱՍՀՆ ՊՈԱԿ-ների աշխատակիցները: Մասնագիտական խորհրդատվություն ստանալու կարիքը հավասարապես արտահայտված է բոլոր պետական ծառայություններում: ՍՄՏԳ-ի յուրքանցյուր երրորդ աշխատակից, ՊՈԱԿ-ի երկրորդ աշխատակից և ՉՏԿ-ի երրորդ աշխատակից ունի որակավորման բարձրացման կարիք: Միևնույն ժամանակ պետական ոլորտի աշխատակիցների 76%-ը, իսկ ոչ պետական ոլորտի աշխատակիցների 62%-ը նշել է, որ իր որակավորումը լիովին համապատասխանում է իրականացվող աշխատանքին:

Փորձի փոխանակման կարիքը և ցանկությունը բազմիցս նշվել է սոցիալական աշխատատեղերի կողմից՝ թե՛ պետական, թե՛ ոչ պետական ոլորտի: Փորձի

փոխանակման կարիքը՝ սուպերվիզիայի հետ համադրությամբ՝ որպես մասնագիտական աջակցության կարիք, հատկապես նշվել է ՄՍՏԳ-ների պետերի կողմից: «Փորձի փոխանակման կարիք կա շատ: Օրինակ ծառայություն կա մի քանի տարի է արդեն դեպքի վարում է անում, ավելի լավ կլիներ մեզ հետ կիսվեր փորձով: Մեկ օրինակի վրա փորձի փոխանակում անեին»: «Ամենալավ վերապատրաստումը կլինի փորձի փոխանակումը ավելի կայացած սոց. աշխատողների հետ» (հատված Երևանի ՄՍՏԳ պետի հետ իրականացված խորին հարցազրույցից): «Ավելի շատ փորձի փոխանակման կարիք կա: Շատ լավ կլիներ, որ մեր կողքին, մեր հետ միասին մեր դեպքերից մեկը վարեր, տեսնեինք, ամբողջ ընթացքը, պատկերացնեինք» (շատված Արագածոտնի մարզի ՄՍՏԳ պետի հետ իրականացված խորին հարցազրույցից):

Նշվվել է նաև ինտեգրված սոցիալական ծառայությունների ներկայացուցիչ կառույցների համատեղ վերապատրաստումների և քննարկումների իրականացման կարիքը, որոնց ժամանակ մասնակիցները նաև կկարողանան փորձի փոխանակում իրականացնել: «Ոստիկանության աշխատակիցների , ՀԿ-ների աշխատակիցների համար, որ էդ վերապատրաստման ժամանակ էլ էդ ցանցը ստեղծվի, կարողանան և փորձի փոխանակում անել և կապը ամրապնդվի և տեսնեն խնդիրը ինչ կա, ոնց կարելի է հաղթահարել , այսինքն անպայման էդ ինտերակտիվ քննարկումը լինի, զուտ դասախոս-ուսանող հարաբերությունը չլինի, բայց մի քիչ էլ վերջում գնահատումը լինի, ոչ թե որ լսեն հետո վկայականը տան, այլ տեսնեն , թե ինչ առաջընթաց է եղել» (հատված ՄՍՏԳ պետի հետ իրականացված խորին հարցազրույցից):

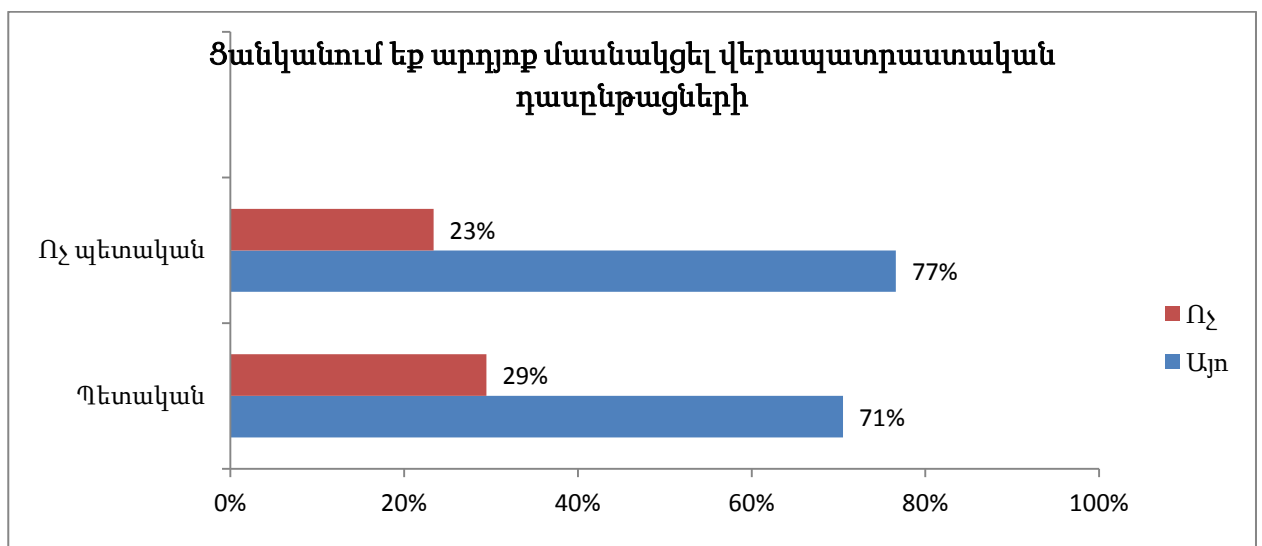
Որակավորման համապատասխանություն աշխատանքային պարտականություններին				
	Պետական		Ոչ պետական	
Ամբողջությամբ համապատասխանում է	427	76%	143	62%
Ավելի բարձր է, քան պահանջվում է	44	8%	13	6%
Ավելի ցածր է, քան պահանջվում	21	4%	17	7%
Ընդհանրապես չի համապատասխանում	19	3%	7	3%
Դժվարանում եմ պատասխանել	53	9%	49	21%
Ընդհանուր	564	100%	229	100%

Աղյուսակ 16. Որակավորման համապատասխանություն աշխատանքային պարտականություններին

Վերապատրաստումներին մասնակցության կարիքը առավել շատ նշվել է ՊՈԱԿ-ների աշխատակիցների կողմից, որոնք վերջին երեք տարիների ընթացքում միջինում չորս վերապատրաստական դասընթացի են մասնակցել:

Սոցիալական մասնագետները ցանկություն ունեն ստանալ մասնագիտական աջակցության բոլոր տարատեսակները, սակայն նախընտրությունը տրվում է անմիջական փորձի փոխանակում ենթադրող միջոցներին: Նշվում է ոլորտից լավատեղյակ մասնագետներին դիմելու հնարավորության կարևորությունը, որոնց հետ հնարավոր կլինի քննարկել խնդրահարույց դեպքերը: Խորհրդատվական ծառայությունը կարող է կրել թե՛ գծի կամ համացանցի միջոցով ձևավորված ֆորումի տեսք:

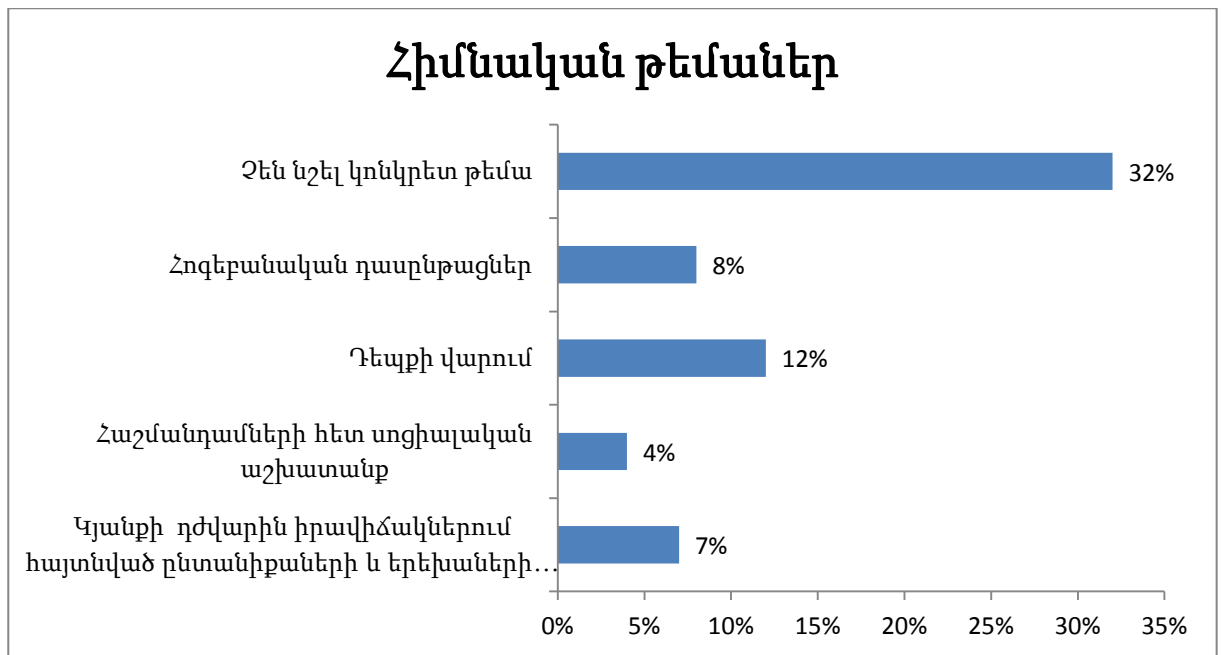
Վերապատրաստական դասընթացներին մասնակցության ցանկություն



Գծապատկեր 14. Վերապատրաստումներին մասնակցության ցանկություն՝ ըստ կազմակերպությունների

Ոչ պետական ծառայողների 77%-ը և պետական ծառայողների 71%-ը ցանկանում են ապագայում մասնակցել սոցիալական աշխատանքին վերաբերող վերապատրաստական դասընթացների:

Այն հարցվողների 1/3-ը, որը ցանկանում է մասնակցել վերապատրաստական դասընթացների, չի կողմնորոշվել վերապատրաստման թեմաներ կամ ուղղվածություն նշելիս:



Գծապատկեր 15. Վերապատրաստումների պահանջված թեմաներ

Սոցիալական ծառայողների 12%-ը ցանկանում են մասնակցել <<Դեպքի վարում>> մեթոդաբանության հետ կապված դասընթացի, 8%-ը՝ հոգեբանական դասընթացների, 7%-ը՝ Կյանքի դժվարին իրավիճակներում հայտնված ընտանիքների և երեխաների հետ կապված դասընթացների, իսկ 4%-ը՝ հաշմանդամություն ունեցող անձանց հետ սոցիալական աշխատանքի հետ կապված դասընթացների:

ՄԱՀԱ-ի կոմից դուրս էր բերվել և ստանդարտացված հարցազրույցի հարցաթերթիկի մեջ ներառվել սոցիալական աշխատանքի վերապատրաստումների 16 ուղղություն: Ներկայացնենք աղյուսակ, որում նշված է, թե վերապատրաստումների մասնակցության ցանկություն հայտնած աշխատողների քանի տոկոսն է ցանկանում մասնակցել դասընթացներին:

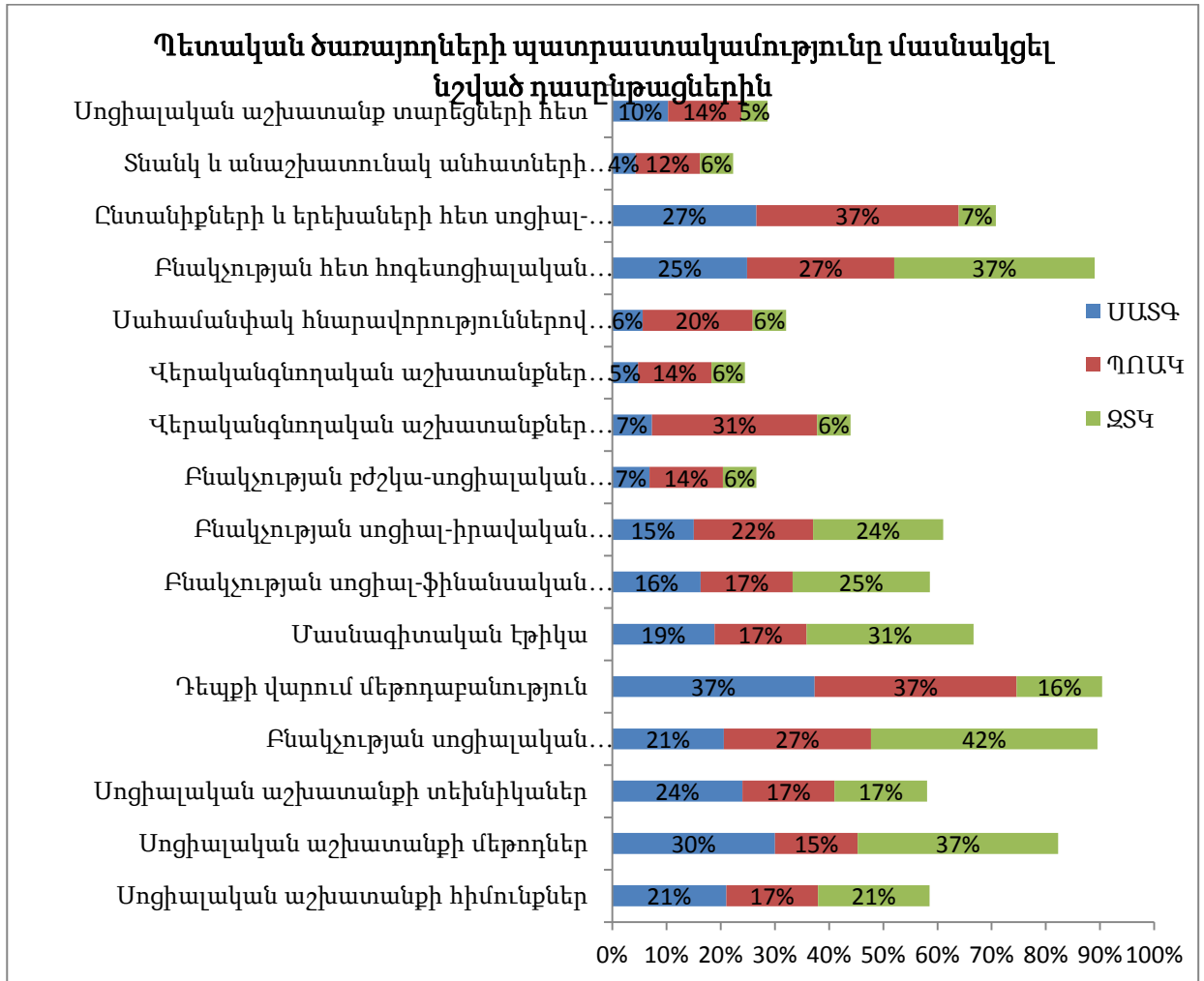
Նշված դասընթացներին մասնակցության ցանկություն		
Ուղղություն	N	N%
Սոցիալական աշխատանքի հիմունքներ	112	21%
Սոցիալական աշխատանքի մեթոդներ	175	32%
Սոցիալական աշխատանքի տեխնիկաներ	155	28%
Բնակչության սոցիալական	182	33%

պաշտպանության կազմակերպում		
Դեպքի վարում	212	39%
մեթոդաբանություն		
Մասնագիտական էթիկա	138	25%
Բնակչության սոցիալ- ֆինանսական աջակցություն	126	23%
Բնակչության սոցիալ- իրավական աջակցություն	140	26%
Բնակչության բժշկա- սոցիալական աջակցություն	68	12%
Վերականգնողական աշխատանքներ սահմանափակ հնարավորություններով երեխաների հետ	106	19%
Վերականգնողական աշխատանքներ սահմանափակ հնարավորություններով մեծահասակների հետ	46	8%
Սահմանափակ հնարավորություններով անհատների հետ աշխատանքային թերապիա	67	12%
Բնակչության հետ հոգեւոցիալական աշխատանք	174	32%
Ընտանիքների և երեխաների հետ սոցիալ- մանակավաչժական աշխատանք	155	28%
Տնանակ և անաշխատունակ անհատների սոցիալական վերականգնում	49	9%
Սոցիալական աշխատանք տարեցների	59	11%

հետ
545

Աղյուսակ 17. Նշված դասընթացներին մասնակցության ցանկություն

Ներկայացնենք դասընթացներին մասնակցության ցանկությունը՝ ըստ տարբեր կազմակերպությունների: Ստորև ներկայացված է պետական ծառայությունների աշխատակիցների պատրաստակամությունը մասնակցել նշված դասընթացներին:

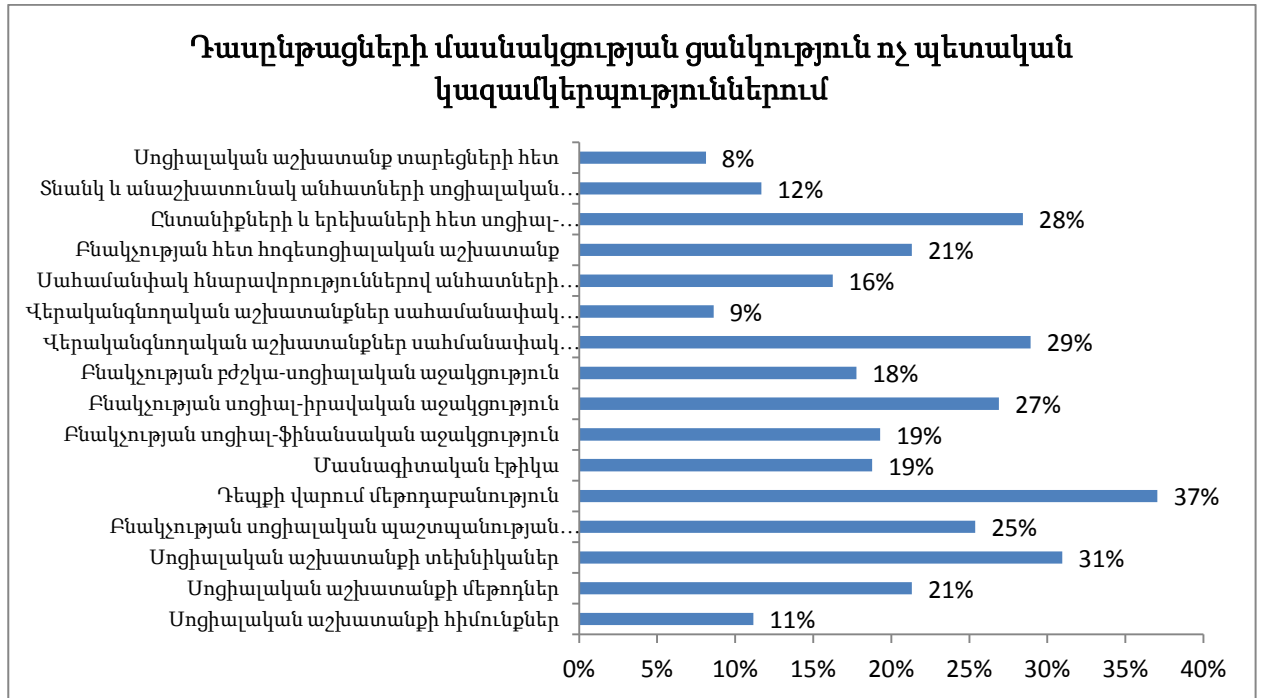


Գծապատկեր 16. Պետական ծառայողների պատրաստակամությունը մասնակցել նշված դասընթացներին

ՋՏԿ-ների առավել մեծ թվով աշխատակիցներ ցանկություն են հայտնել մասնակցել «Բնակչության հետ հոգեւոցիալական աշխատանք», «Բնակչության սոցիալ-իրավական աջակցություն», «Բնակչության սոցիալական պաշտպանություն», «Մասնագիտական էթիկա» և «Սոցիալական աշխատանքի մեթոդներ» դասընթացին:

ՄԱՏԳ-ների աշխատակիցների շրջանում առավել տարածված է «Սոցիալական աշխատանքի մեթոդներ», «Սոցիալական աշխատանքի տեխնիկաներ», «Դեպքի վարում մեթոդաբանություն», «Բնակչության հետ հոգեւոցիալական աշխատանք», «Ընտանիքների և երեխաների հետ սոցիալ-մանկավարժական աշխատանք» դասընթացներին մասնակցելու ցանկությունը:

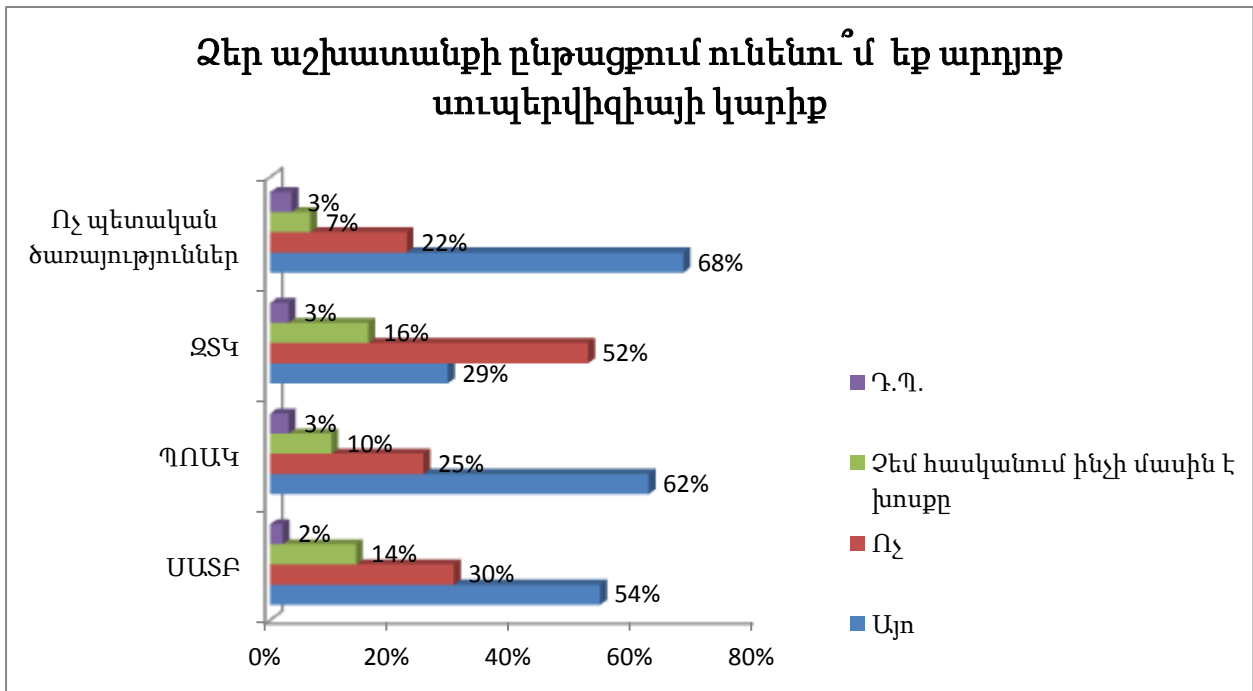
ՊՈԱԿ-ներում մասնագիտական պարտականությունների յուրահատկությունից ելնելով՝ առավել մեծ թվով ծառայողներ ցանկություն են հայտնել մասնակցելու «Ընտանիքների և երեխաների հետ սոցիալ-մանկավարժական աշխատանք», «Վերականգնողական աշխատանքներ սահմանափակ հանրավորություններով անհատների հետ» և «Դեպքի վարում մեթոդաբանություն» ուղղվածությամբ դասընթացների:



Գծապատկեր 17. Ոչ պետական կազմակերպությունների աշխատակիցների պատրաստակամությունը մասնակցել նշված դասընթացներին

Ոչ պետական կազմակերպություններում առավել մեծ ուշադրության են արժանացել հետևյալ դասընթացները՝ «Բնակչության հետ հոգեւոցիալական աշխատանք», «Բնակչության սոցիալ-իրավական աջակցություն», «Բնակչության սոցիալական պաշտպանություն», «Սոցիալական աշխատանքի մեթոդներ», «Սոցիալական աշխատանքի տեխնիկաներ», «Դեպքի վարում մեթոդաբանություն», «Ընտանիքների և երեխաների հետ սոցիալ-մանկավարժական աշխատանք», «Վերականգնողական աշխատանքներ սահմանափակ հանրավորություններով անհատների հետ»:

Սուպերվիզիայի կարիքներ



Գծապատկեր 18. Սուպերվիզիայի կարիքներ

Ոչ պետական ծառայությունների սոցիալական աշխատողների 68%-ը, ՍՍՏԳ-ների աշխատակիցների 54%-ը, իսկ ՊՈԱԿ-ների աշխատակիցների 62 %-ը նշել է, որ իր աշխատանքի ընթացքում ունենում է սուպերվիզիայի կարիք:

ՉՏԿ-ների աշխատակիցների 1/2-ը նշել է, որ աշխատանքի ընթացքում չի ունենում սուպերվիզիայի կարիք: ՉՏԿ-ի աշխատակիցների 16%-ը, ՍՍՏԳ-ների աշխատակիցների՝ 14%-ը և ՊՈԱԿ-ների աշխատակիցների՝ 10%-ը չի հասկացել, թե ինչ է սուպերվիզիան:

Որպես սուպերվիզորի կարևորագույն հատկություններ մասնագետների 75%-ը նշել է մեծ աշխատանքային փորձը, 53%-ը՝ մեծաքանակ գիտելիքները, իսկ 50%-ը կրթելու ունակությունը:

Պետական հաստատություններում՝ ՍՍՏԳ-ում, ՉՏԿ-ում, սուպերվիզորի դերում հիմնականում աշխատակիցները պատկերացնում են գրասենյակի պետին կամ օգնականին, որը ունի մեծ փարձառություն և տիրապետում է տեղեկատվության մեծ պաշարի: Այսինքն, սուպերվիզորի ընտրությունը ուղղորդվում է «ներքին խոհանոցը» ճանաչելու գործոնով: Արտաքին մարմինների և կազմակերպությունների միջամտությունից խուսափում է նկատվում պետական աշխատակիցների շրջանում: Սակայն այս դեպքում նշվում է նաև մտավախություն, որ աշխատակիցները

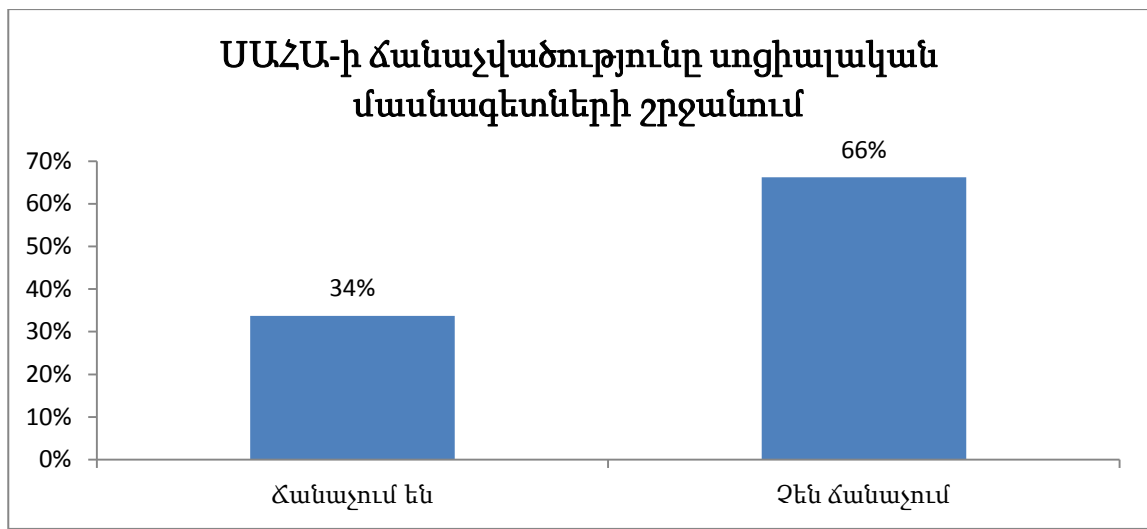
կզգուշանան գրասենյակի պետի հետ դժվարությունները և աշխատանքային խնդիրները քննարկելուց՝ մտածելով, թե տրված տեղեկատվությունը հետագայում կարող է իրենց դեմ օգտագործվել: *«Սուպերվիզիան իրականացվում է, անկախ քեզանից քո պետը քո սուպերվիզորն է, եթե նորմալ պետ ունես, այսինքն կարող ես իր հետ խոսել, կարող ես իր հետ բացվել, չես վախենում, որ դա հետո քո դեմ կօգտագործվի, ես շատ-շատ ծանոթներ ունեմ, որ իրենք վախենում են խոսել իրենց պետերի հետ ինչ-որ մի սխալի մասին, քանի որ դա իրենց դեմ է օգտագործվելու»* (Հատված ՄԱՏԳ-ի գլխավոր մասնագետի հետ խորին հարցազրույցից):

Ոչ պետական կազմակերպություններում, ընդհակառակը, սուպերվիզիան ներկայացվում է որպես արտաքին կազմակերպության կողմից իրականացվելիք գործառույթ: Այս մասնագետները ենթադրում են, որ սուպերվիզորի դերում պետք է հանդես գա մեծ փարձառություն և զիտելիքներ ունեցող մասնագետ:

IV Մասնագետների շրջանում ՄԱՀԱ-ի ճանաչվածությունն ու մասնագիտական սպասումները ՄԱՀԱ-ից

Սոցիալական մասնագետների շրջանում Ասոցիացիայից մասնագիտական աջակցության սպասումների ուսումնասիրության նպատակով առանձնացվել է չորս փոփոխական՝ ճանաչվածություն, անդամակցություն, անդամակցության ցանկություն և անդամակցության դեպքում ակնկալվող մասնագիտական ծառայություններ:

Սոցիալական մասնագետների 34%-ը ճանաչում են և լսել են Ասոցիացիայի մասին, իսկ 66%-ը տեղյակ չէ ասոցիացիայի գործունեությունից:

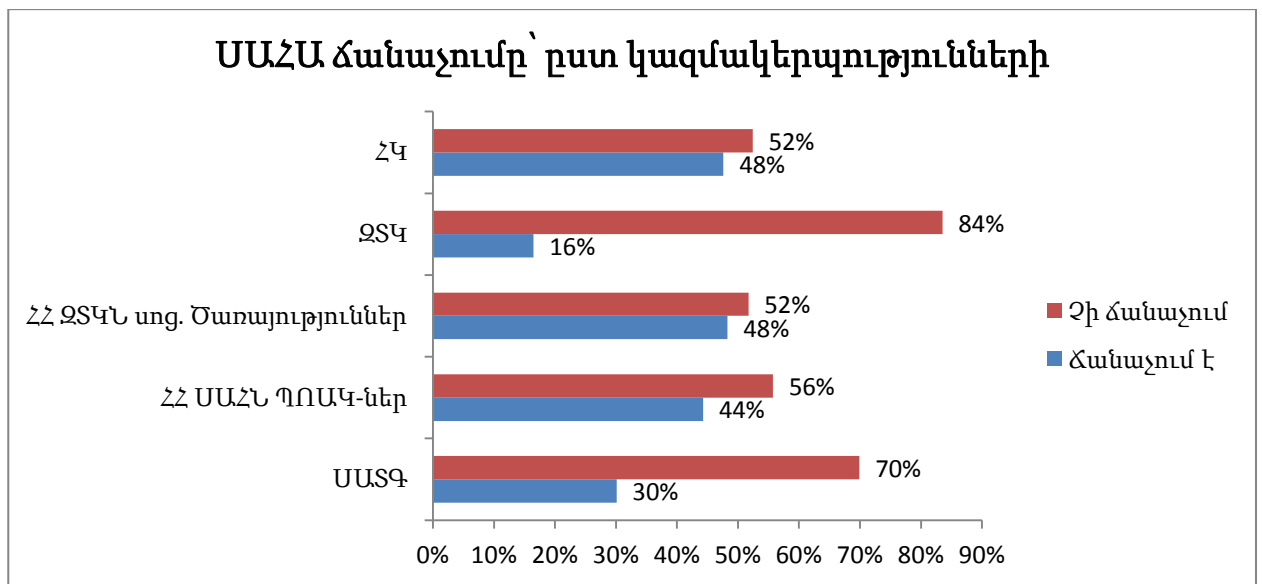


Գծապատկեր 19. ՄԱՀԱ-ի ճանաչվածությունը սոցիալական մասնագետների շրջանում

Ոչ պետական ոլորտի մասնագետների շրջանում ՄԱՀԱ-ն առավել ճանաչված է, քան պետական ոլորտի մասնագետների շրջանում: Ոչ պետական ոլորտի աշխատակիցների գրեթե 1/2-ը տեղյակ է ՄԱՀԱ-ի մասին, այսինքն՝ ոչ պետական ոլորտի յուրաքանչյուր երկրորդ մասնագետ տեղյակ է ՄԱՀԱ-ի մասին:

Ասոցիացիայի ճանաչվածությունը պետական և ոչ պետական կազմակերպությունների շրջանակներում					
	Պետական		Ոչ		
	ն		պետական		
Ճանաչում են	1	28%	1	48%	2
	59		09		68
Չեն ճանաչում	4	72%	1	52%	5
	05		20		25
	5	100	2	100	8
	70	%	30	%	00

Աղյուսակ 18. Ասոցիացիայի ճանաչվածությունը պետական և ոչ պետական կազմակերպությունների շրջանակներում



Գծապատկեր 20. ՄԱՀԱ-ի ճանաչվածությունը՝ ըստ կազմակերպությունների

ՄԱՀԱ-ն առավել քիչ ճանաչված է մասնավորապես ՋՏԿ-ների աշխատակիցների շրջանում. ՋՏԿ-ի աշխատակիցների 84%-ը տեղյակ չէ ՄԱՀԱ-ի մասին: Պետական սոցիալական ծառայությունների շարքից առավել ճանաչված է ՀՀ ՋՏԿՆ-ի ենթակայության ներքո գործառնող սոցիալական ծառայությունների աշխատակիցների շրջանում: ՄԱՏԳ-ի տաս աշխատակցից միայն երեքն են տեղյակ ՄԱՀԱ-ի մասին:

Հանդիսանում եք արդյոք ասոցիացիայի անդամ		
Այո	60	22%
Ոչ	210	78%
Ընդհանուր	270	100%

Աղյուսակ 19. Անդակացությունն ՄԱՀԱ-ին

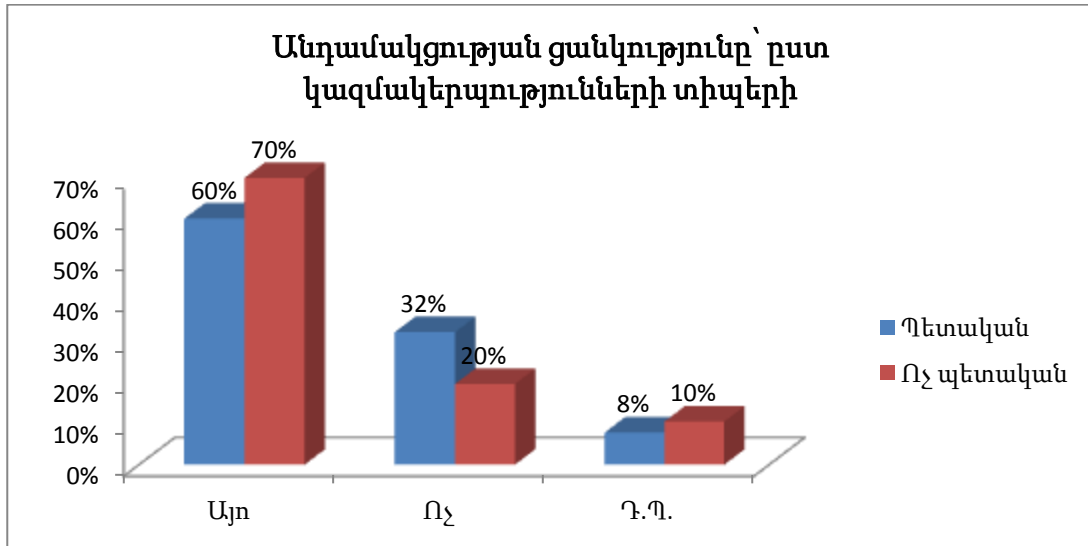
Ասոցիացիայի գործունեության մասին տեղեկացված սոցիալական աշխատակիցների 22%-ը հանդիսանում են ՄԱՀԱ-ի անդամ: Սոցիալական ծառայողների 9%-ը դեռ չի կողմնորոշվել, թե արդյոք ՄԱՀԱ-ին անդամակցելու ցանկություն ունի: ՄԱՀԱ-ի անդամ չհանդիսացող մասնագետների 63%-ը ցանկանում է դառնալ ասոցիացիայի անդամ, այսինքն տաս մասնագետից 6-ը ցանկանում են անդամակցել ասոցիացիային:

Անդամակցության ցանկություն		
Այո	501	63%
Ոչ	231	29%

Դ.Պ.	68	9%
Ընդհանուր	800	100%

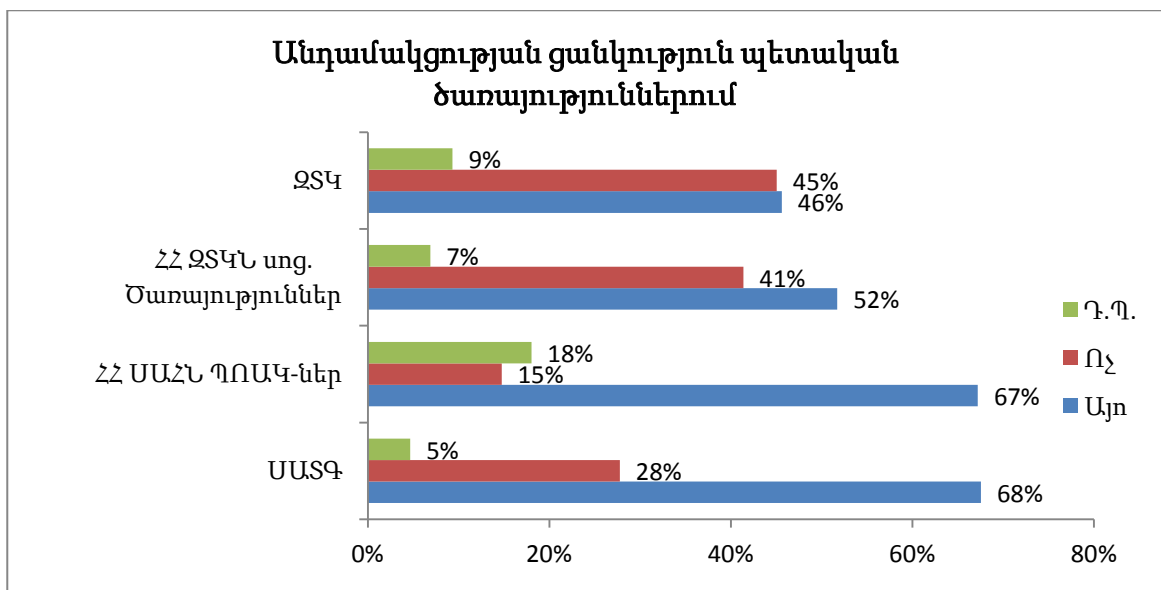
Աղյուսակ 20. Անդամակցության ցանկություն

Ոչ պետական կազմակերպությունների շրջանում ՍԱՀԱ-ին անդամակցության ցանկությունը 10%-ով ավելին է, քան պետական կազմակերպությունների աշխատակիցների շրջանում:



Գծապատկեր 21. Անդամակցության ցանկությունը՝ ըստ կազմակերպությունների

ՍԱՀԱ-ին անդամակցելու ցանկությունը առավել փոքր է ՋՏԿ-ների աշխատակիցների շրջանում և առավել մեծ է ՀՀ ՍԱՀՆ ՊՈԱԿ-ների և ՍԱՏԳ-ների աշխատակիցների շրջանում. վերջիններիս աշխատակիցների համապատասխանաբար 67%-ը և 68%-ը, այսինքն տաս աշխատակցից վեցը, ցանկանում են դառնալ ՍԱՀԱ-ի անդամ:



Գծապատկեր 22. ՍԱՀԱ-ին անդամակցության ցանկությունը պետական ծառայություններում

Տրամադրվող մասնագիտական ծառայությունների համար վճարման պատրաստակամություն

Վճարման պատրաստակամություն		
Այո	229	40%
Ոչ	246	43%
Դ.Պ	94	17%
Ընդհանուր	569	100%

Աղյուսակ 21. Վճարման պատրաստակամություն

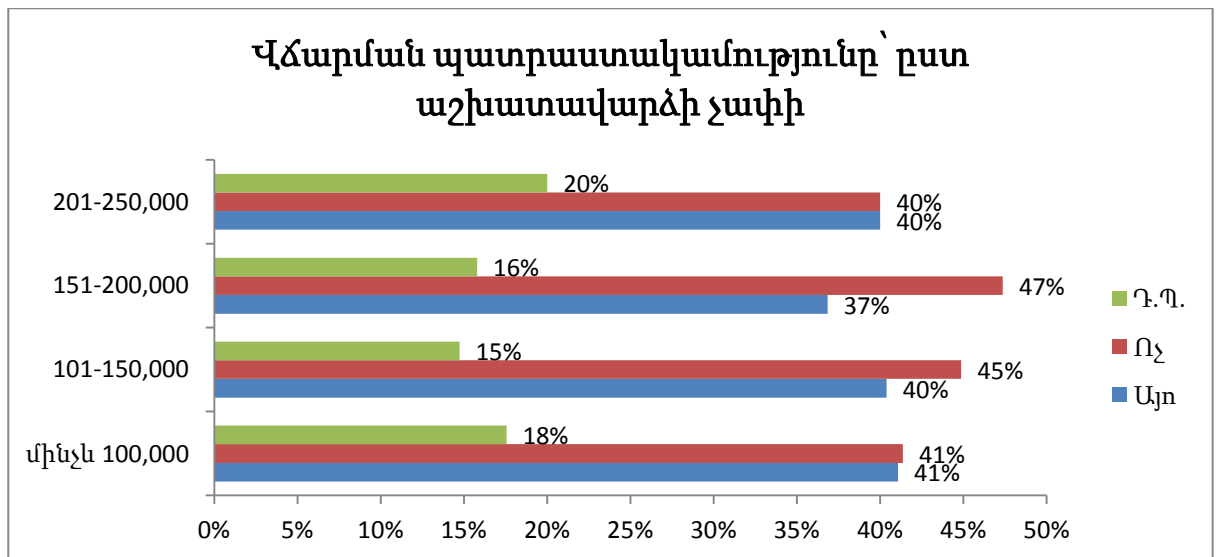
ՄԱՀԱ-ին ադամակել ցանկացողների 40%-ը պատրաստ են վճարել մասնագիտական աջակցության և տեղեկատվության համար, եթե վճարը լինի իրենց աշխատավարձի չափին համապատասխանող:

Վճարման պատրաստակամություն՝ ըստ կազմակերպությունների	Պետական		Ոչ պետական		Ընդհանուր
	Այո	Ոչ	Այո	Ոչ	
Այո	138	3	91	4	229
		6%		9%	
Ոչ	192	5	51	2	243
		0%		8%	
Դ.Պ.	52	1	42	2	94
		4%		3%	
Ընդհանուր	382	1	18	1	566
		00%	4	00%	

Աղյուսակ 22. Վճարման պատրաստակամություն՝ ըստ կազմակերպությունների

Ոչ պետական ոլորտի սոցիալական աշխատողները առավել պատրաստակամ են վճարել մասնագիտական աջակցության համար, քան պետական ոլորտի աշխատակիցները՝ չնայած ոչ պետական ոլորտի աշխատակիցների միջին աշխատավարձը առավել ցածր է, քան պետական ոլորտի սոցիալական ծառայողների միջին աշխատավարձը:

Ինչպես երևում է ստորև ներկայացված գծապատկերից վճարման պատրաստակամությունը կախված չէ աշխատավարձի մեծությունից, քանի որ ըստ աշխատավարձի չափի ձևավորված խմբերում վճարման պատրաստակամություն արտահայտած և չարտահայտած հարցվողների քանակությունը հավասար է:



Գծապատկեր 23. Վճարման պատրաստակամությունը՝ ըստ աշխատավարձի չափի

Ցանկալի մասնագիտական օգնություն ՄԱՀԱ-ից

Այն սոցիալական մասնագետների մեծամասնությունը՝ 64%-ը, որոնք ցանկանում են անդամակցել ՄԱՀԱ-ին, կարիք ունեն և ցանկանում են մասնակցել փորձի փոխանակման ծրագրերի: Հաճախակի կրկնվող պատասխաններ են եղել նաև վերապատրաստումների մասնակցության ցանկությունը՝ 42%, մասնագիտական խորհրդատվություն ստանալու, մասնագիտական ուղեցույցներ ստանալու ցանկությունը՝ 36%: Առավել հազվադեպ հինչել են իրավական աջակցություն և հոգեբանական աջակցություն ստանալու ցանկությունը:

Ցանկալի մասնագիտական օգնություն ՄԱՀԱ-ից

Մասնագիտական խորհրդատվություն	278	49%
Վերապատրաստում	240	42%
Սուպերվիզիա	186	33%
Փորձի փոխանակում	364	64%
Մեմինարներին և գիտաժողովներին մասնակցություն	190	34%
Մասնագիտական ուղեցույցների տրամադրում	202	36%
Իրավական աջակցություն	144	25%
Հոգեբանական	152	27%

աջակցություն		
Ընդհանուր	566	

Աղյուսակ 23. Ցանկալի մասնագիտական օգնություն ՄԱՀԱ-ից

Հետաքրքիր է այն հանգամանքը, որ հոգեբանական հաճախակի սթրեսներ ունեցող մասնագետների միայն 30%-ն է նշել, որ կցանկանար ՄԱՀԱ-ից ստանալ հոգեբանական աջակցություն:

Եզրակացություններ

Ընդհանարացնելով և ամփոփելով ստացված տվյալները և վերլուծական աշխատանքերը՝ կարելի է առանձնացնել հետևյալ հիմնական եզրակացությունները:

- Ըստ ժողովրդագրական բնութագրիչների՝ սոցիալական մասնագետները հիմնականում իգական սեռի ներկայացուցիչներ են: Սեռային անհամաչափությունը առավել վառ է ներկայացված մասնավորապես ոչ պետական ոլորտի կազմակերպություններում:
- Պետական ոլորտի մասնագետների մեծամասնությունը ավագ տարիքային խմբի ներկայացուցիչներ են, իսկ ոչ պետական ոլորտում գերակշռող մաս են կազմում երիտասարդ մասնագետները:
- Պետական ոլորտի սոցիալական մասնագետները հիմնականում տեխնիկական ոլորտի մասնագիտացման կրողներ են, իսկ ոչ պետական ոլորտում գերակշռում են հասարակագետները: Բոլոր սոցիալական մասնագետներից միայն 19%-ն է ստացել սոցիալական աշխատողի կրթություն: Իսկ պետական սոցիալական մասնագետների 12%-ն է միայն ստացել սոցիալական աշխատողի կրթություն:
- Մասնագիտական որակավորման առկայությունը կարևորվում է հատկապես սոցիալական աշխատողի բարձրագույն կրթության կրողների կողմից, և առավել փոքր նշանակություն ունի բարձրագույն կրթական որակավորում չունեցող մասնագետների համար:
- Տվյալ աշխատանքային ոլորտը ընտրելիս մասնագիտական կողմնորոշմամբ և որակավորմամբ են առաջնորդվել հատկապես ոչ պետական ոլորտի աշխատակիցները, իսկ պետական ոլորտի աշխատակիցները ընտրել են տվյալ աշխատանքը՝ ելնելով այլ պատճառներից:
- Պետական ոլորտի սոցիալական մասնագետի միջին աշխատավարձը գրեթե 2/3 անգամ բարձր է ոչ պետական ոլորտի մասնագետի միջին աշխատավարձից:
- Բոլոր սոցիալական մասնագետների միջին ծանրաբեռնվածությունը՝ ըստ շահառուների քանակության, 7 անգամ գերազանցում է միջազգային նորմատիվ ցուցանիշը, ինչը բացասաբար է ազդում արդյունավետ կերպով դեպքի վարման գործընթացի վրա:
- Սոցիալական մասնագետների խնդիրներ են հիմնականում հոգեբանական հաճախակի ծանրաբեռնվածությունը, փաստաթղթային աշխատանքի մեծ ծավալը, տեխնիկական և գրենական միջոցների պակասը և շահառուների հետ շփման խնդիրները:
- Սոցիալական մասնագետները համարում են, որ իրենց շահառուներին մատուցում են հոգեբանական ծառայություններ, թեև այդ

պարտականությունները իրականացումը չի ենթադրվում իրենց կողմից զբաղեցված հաստիքով:

- Սոցիալական մասնագետները խոցելի են թե՛ ֆիզիկական, թե՛ հոգեբանական առումներով: Հատկապես պետական ոլորտի աշխատակիցները ֆիզիկապես պաշտպանված չեն ոչ սթափ վիճակում գտնվող շահառուներից, իսկ հոգեբանական առումով իրականացնում են ոչ պրոֆեսիոնալ ապրումակցում, ինչը բերում է հոգեբանական գերծանրաբեռնվածության:
- Պետական ոլորտի սոցիալական մասնագետների համար մեծ է մասնագիտական այրման հավանականությունը, քանի որ մատնանշվում է անզորության և անօգտակարության զգացողություն, սեփական աշխատանքի թերաժեքություն, չգնահատվածության զգացողություն, ոչ պրոֆեսիոնալ ապրումակցում և հոգեբանական աջակցության պակաս:
- Մասնագետների գերակշռող մասը ունի մասնագիտական աջակցության կարիք՝ փորձի փոխանակման, վերապատրաստումների, սուպերվիզիայի, որակավորման բարձրացման ձևով:
- Առավել մեծ ցուցանիշ է գրանցվել հատկապես դեպքի վարում մեթոդաբանության հետ կապված դասընթացների մասնակցության, սակայն հատկապես պետական ոլորտի մասնագետները թերագնահատորեն են վերաբերում տվյալ մեթոդաբանության կիրառությանը իրական աշխատանքային միջավայրում: Մինևույն ժամանակ դեպքի վարում մեթոդաբանությունը՝ որպես վերապատրաստական ուղղություն, սոցիալական մասնագետների շրջանում առավել մեծ պահանջարկ ունի, քան սոցիալական աշխատանքի հետ կապված այլ ուղղություններ: Կարիք է զգացվում դեպքի վարման առավել պրակտիկ և կիրառական դասընթացների իրականացման:
- Սոցիալական աշխատանքի հետ կապված թեմաներից անտեղյակ են հատկապես ՋՏԿ-ների աշխատակիցները, որոնք իրենց չեն նույնականացնում որպես սոցիալական աշխատողներ, և համարում են, որ չունեն սուպերվիզիզիայի կարիք:
- Թեև սոցիալական մասնագետների գերակշռող մասը անտեղյակ են ասոցիացիայի կողմից իրականացվող գործունեությունից, սակայն ցանկություն ունեն անդամակցության՝ մասնագիտական աջակցություն ստանալու ակնկալիքով:

Հավելված

Հարցաթերթ՝ նախատեսված պետական և ոչ պետական սոցիալական ծառայությունների աշխատակիցների համար

«Ներդաշնակ հասարակություն» սոցիալական աշխատողների հայկական ասոցիացիան սոցիալական աշխատանքի մասնագիտական դաշտի, մասնագիտական ասոցիացիայի դերի զարգացման և գործառնության բարելավման նպատակով նախաձեռնել է սոցիոլոգիական հետազոտություն, որի նպատակն է ուսումնասիրել ՀՀ-ի պետական և ոչ պետական ոլորտի սոցիալական ծառայություններում գործառնող սոցիալական աշխատողների մասնագիտական, կրթական կարիքները, սպասումները մասնագիտական ասոցիացիայից և ասոցիացիայի դերը այդ կարիքների բավարարման գործընթացում:

Հարցումն անանուն է, իսկ տվյալներն օգտագործվելու են ընդհանրացված ձևով:

Նախապես շնորհակալություն օգնության և աջակցության համար:

Հարցազրուցավար _____

Լրացման ամսաթիվը. _____

Մարզ _____

Կազմակերպության անվանումը _____

Կազմակերպության տիպը

- Պետական
- Միջազգային ոչ պետական կազմակերպություն (INGO)
- Տեղական ոչ կառավարական կազմակերպություն (NGO)
- Հիմնադրամ (բարեգործական հիմնադրամ)
- Եկեղեցուն կից ծառայություն
- այլ _____

1. Սեռ
<input type="checkbox"/> 1. արական <input type="checkbox"/> 2. իգական
2. Ծննդյան տարեթիվ՝ _____
3. Կրթական մակարդակ
<input type="checkbox"/> 1. միջնակարգ <input type="checkbox"/> 2. միջին մասնագիտական <input type="checkbox"/> 3. բակալավր <input type="checkbox"/> 4. դիպլոմավորված մասնագետ (հնգամյա կրթություն) <input type="checkbox"/> 5. մագիստրատուրա <input type="checkbox"/> 6. ասպիրանտուրա և ավելի բարձր
4. Նշեք Ձեր մասնագիտությունը
1 _____
2 _____

5. Ի՞նչ պաշտոն եք զբաղեցնում՝ _____

6. Ո՞ր թվականից եք աշխատում սոցիալական ծառայությունների ոլորտում՝ _____

7. Ո՞ր թվականից եք աշխատում տվյալ պաշտոնում՝ _____

8. Ո՞րն է եղել տվյալ աշխատանքի ընտրության պատճառը:

- 1. Հավանում եմ աշխատանքի բովանդակությունը
- 2. Վարձատրությունը ձեռնտու է
- 3. Աշխատանքային ժամերը հարմար են
- 4. Այլընտրանքային աշխատանք չունեմ
- 5. Ցանկանում եմ օգնել մարդկանց
- այլ _____
- 99. դ. պ.

9. Եթե ունենայիք հնարավորություն, կփոխեի՞ք արդյոք ձեր աշխատանքը

- 1. այո
- 2. ավելի շուտ այո
- 3. ավելի շուտ ոչ
- 4. ոչ
- 99. դժվարանում եմ պատասխանել

10. Ինչպե՞ս եք կարծում, որքանով է ձեր որակավորումը համապատասխանում Ձեր կողմից իրականացվող աշխատանքին:

- 1. ամբողջությամբ համապատասխանում է
- 2. ավելի բարձր է, քան պահանջվում է
- 3. ավելի ցածր է, քան պահանջվում է
- 4. ընդհանրապես չի համապատասխանում
- 5. դժվարանում եմ պատասխանել
- 99. դ. պ.

11. Որքա՞ն շահառու եք դուք տվյալ պահին սպասարկում՝ _____ 99. դ. պ.

12. Ո՞ր սոցիալական խմբերի հետ եք դուք հիմնականում աշխատում: (Բոլոր հնարավոր տարբերակներ)

- 1. անապահով ընտանիքներ
- 2. տարեցներ
- 3. գործազուրկներ

<input type="checkbox"/> 4. կարիքավոր երեխաներ <input type="checkbox"/> 5. հաշմանդամություն ունեցող անհատներ <input type="checkbox"/> 6. ոչ լրիվ ընտանիքներ <input type="checkbox"/> 7. վարքային շեղումներ ունեցող երեխաներ <input type="checkbox"/> 8. ծնողազուրկ երեխաներ <input type="checkbox"/> 9. բռնության ենթարկված երեխաներ <input type="checkbox"/> 10. հոգեբանական խնդիրներ ունեցող անհատներ <input type="checkbox"/> 11. ազատագրվածներ <input type="checkbox"/> 12. պայմանական վաղաժամկետ ազատվածներ <input type="checkbox"/> 13. բոլորը այլ _____

13. Ի՞նչ տեսակի օգնություն եք ցուցաբերում Ձեր շահառուներին: (Բոլոր հնարավոր տարբերակներ)

<input type="checkbox"/> 1. Ֆինանսական <input type="checkbox"/> 2. Ֆիզիկական <input type="checkbox"/> 3. Հոգեբանական <input type="checkbox"/> 4. Սոցիալական ներառման աջակցություն <input type="checkbox"/> 5. Կրթական <input type="checkbox"/> 6. Առողջապահական <input type="checkbox"/> 7. Իրավական <input type="checkbox"/> 8. Վերականգնողական այլ _____

14. Միջինում որքա՞ն շահառու եք սպասարկում մեկ ամսվա ընթացքում. _____ 99. դ.պ.

15. Որքա՞ն է միջինում տևում մեկ այցելությունը շահառուի տուն. ժամ _____ րոպե _____
 չեն իրականացնում տունայց(անցնել հարց 18) 99. դ.պ.

16. Որքա՞ն անգամ եք միջինում ամսական այցելում մեկ ընտանիքի _____ 99. դ.պ.

17. Որքա՞ն ընտանիք եք այցելել անցյալ ամսվա ընթացքում _____ 99. դ.պ.

18. Որքա՞ն է միջինում կազմում Ձեր ամսական աշխատավարձը. _____

19. Նշեք այն դժվարությունները, որոնց հետ բախվում եք աշխատանքի ընթացքում: Չկարդալ պատասխանները (Մինչև 3 պատասխան)

<input type="checkbox"/> 1. Ծանր ֆիզիկական աշխատանք

- 2. հաճախակի հոգեբանական ծանրաբեռնվածություն
- 3. գրենական պիտույքների պակաս
- 4. շահառուների հաճախակի փոփոխում
- 5. դժվարություններ աշխատակիցների հետ շփման ընթացքում
- 6. շահառուների հետ շփման խնդիրներ և կոնֆլիկտներ
- 7. մասնագիտական տեղեկացվածության պակաս
- 8. ներկայացվող բարձր պահանջներ
- 9. հաճախորդների կողմից օգնության դիմումներ արտաաշխատանքային ժամերի
- 10. վարչական պարտականությունների մեծ ծավալ

այլ _____

99. դ. պ.

20. Առավել հաճախ ինչպե՞ս եք հասնում հաճախորդի տուն: Մեկ պատասխան

- 1. Սեփական ավտոմեքենայով
- 2. ծառայողական ավտոմեքենայով
- 8. ավտոբուսով
- 3. տաքսիով
- 4. ոտքով
- 5. չեմ իրականացնում տունայց
- այլ _____

Մասնագիտական կարիքներ

21. Վերջին երեք տարիների ընթացքում սոցիալական աշխատանքին վերաբերող թվով որքա՞ն վերապատրաստման եք մասնակցել` _____ 88. չեմ մասնակցել (անցնել հարց 23)

22. Խնդրում ենք նշել Ձեր կողմից այցելած վերջին երեք վերապատրաստումների թեմաները, ձեր բավարարվածությունը այդ վերապատրաստումներով` 1-ից 5 բալանոց սանդղակով, որտեղ 1` շատ վատ, 5` գերազանց, և այն կազմակերպող ընկերության անվանումը:

Վերապատրաստման անվանում	Կազմակերպություն	գնահատական
1.		
2.		
3.		

23. Կցանկանայի՞ ք արդյոք մասնակցել վերապատրաստումների:

- 1. այո
- 2. ոչ (անցնել հարց 26)
- 99. դ. պ.

24. Սոցիալական աշխատանքի ո՞ր ուղղվածությամբ վերապատրաստական դասընթացների կարիք ունեք:	
1.	
2.	
3.	
99.	դ.պ.

26. Ի՞նչ տեսակի մասնագիտական օգնության կարիք ունեք: (Մինչև 3 պատասխան)	
<input type="checkbox"/>	1. Մասնագիտական խորհրդատվություն
<input type="checkbox"/>	2. մեկօրյա սեմինարներ
<input type="checkbox"/>	3. որակավորման բարձրացում (2-3 շաբաթ)
<input type="checkbox"/>	4. կրթում, վերապատրաստում
<input type="checkbox"/>	5. ստաժավորում
<input type="checkbox"/>	6. սուպերվիզիա
<input type="checkbox"/>	այլ _____
<input type="checkbox"/>	99.դ.պ.

27. Ձեր աշխատանքի ընթացքում ունենո՞ւ մ եք արդյոք սուպերվիզիայի կարիք	
<input type="checkbox"/>	1.այո
<input type="checkbox"/>	2.ավելի շուտ այո
<input type="checkbox"/>	3.ավելի շուտ ոչ
<input type="checkbox"/>	4.ոչ
<input type="checkbox"/>	5.չեմ հասկանում ինչի մասին է խոսքը
<input type="checkbox"/>	դ.պ.

28. Ձեր կարծիքով ինչպիսի՞ հատկություններով պետք է օժտված լինի սուպերվիզորը: (առավելագույնը 3 պատասխան) Նշել ըստ առաջնայնության:	
<input type="checkbox"/>	1.մեծ աշխատանքային փորձ
<input type="checkbox"/>	2.մեծաքանակ գիտելիքներ
<input type="checkbox"/>	3.ակադեմիական գիտելիքներ
<input type="checkbox"/>	4.բարձր աշխատանքային պաշտոն
<input type="checkbox"/>	5.կրթելու ունակություն
<input type="checkbox"/>	այլ _____

29. Դուք ծանո՞թ եք արդյոք սոցիալական աշխատողների որևէ մասնագիտական ասոցիացիայի:	
<input type="checkbox"/>	1. այո. Անվանում _____
<input type="checkbox"/>	2. ոչ(անցնել հարց 31)

30. Հանդիսանո՞ւ մ եք արդյոք որևէ մասնագիտական ասոցիացիայի անդամ:	
<input type="checkbox"/>	1.այո (անցնել հարց 32) Անվանում _____

<input type="checkbox"/> 2. ոչ
31. Հնարավորության դեպքում կուզենայի՞ք արդյոք անդամակցել մասնագիտական ասոցիացիայի:
<input type="checkbox"/> 1. այո <input type="checkbox"/> 2. ոչ (ավարտել հարցազրույցը) <input type="checkbox"/> 99. դ. այ.
32. Մասնագիտական (վերապատրաստումներ, սեմինարներ) և հոգեբանական օգնության և աջակցության դեպքում պատրաստ եք արդյոք վճարել մասնագիտական ասոցիացիային:
<input type="checkbox"/> 1. այո <input type="checkbox"/> 2. ոչ <input type="checkbox"/> 99.դ.այ
33. Սոցիալական աշխատողների հայկական ասոցիացիային անդամակցելու դեպքում ինչպիսի՞ օգնություն կուզենայիք ստանալ: (Բոլոր հնարավոր տարբերակները)
<input type="checkbox"/> 1. Մասնագիտական խորհրդատվություն <input type="checkbox"/> 2. կրթում, վերապատրաստում <input type="checkbox"/> 3. սուպերվիզիա <input type="checkbox"/> 4. փորձի փոխանակում <input type="checkbox"/> 5. սեմինարների և գիտաժողովների կազմակերպում <input type="checkbox"/> 6. մասնագիտական ուղեցույցների տրամադրում <input type="checkbox"/> 7. իրավական աջակցություն <input type="checkbox"/> 8. հոգեբանական աջակցություն <input type="checkbox"/> այլ _____

Խորին հարցազրույցի ուղեցույց՝ նախատեսված սոցիալական ծառայությունների պետերի և գլխավոր մասնագետների համար

«Ներդաշնակ հասարակություն» սոցիալական աշխատողների հայկական ասոցիացիան սոցիալական աշխատանքի մասնագիտական դաշտի, մասնագիտական ասոցիացիայի դերի զարգացման և գործառնության բարելավման նպատակով նախաձեռնել է սոցիոլոգիական հետազոտություն, որի նպատակն է ուսումնասիրել ՀՀ-ի պետական և ոչ պետական ոլորտի սոցիալական ծառայություններում գործառնող սոցիալական աշխատողների մասնագիտական, կրթական կարիքները, սպասումները մասնագիտական ասոցիացիայից և ասոցիացիայի դերը այդ կարիքների բավարարման գործընթացում:

Հարցումն անանուն է, իսկ տվյալներն օգտագործվելու են ընդհանրացված ձևով:

Նախապես շնորհակալություն օգնության և աջակցության համար:

Ընդհանուր մասնագիտական պատկերացումներ

1. Ի՞նչ է, ըստ Ձեզ, ընդհանուր առմամբ նշանակում սոցիալական աշխատող լինելը: Ո՞րն է սոցիալական աշխատողի հիմնական առաքելությունը հայաստանյան հասարակությունում:
2. Ի՞նչ անհատական հատկություններ պետք է նա ունենա, ի՞նչ մասնագիտական արժեքներով պետք է առաջնորդվի, ինչպիսի՞ կրթություն պետք է ունենա, մեր հասարակության ո՞ր ոլորտներում է առավել զգացվում սոցիալական աշխատողի կարիքը:
3. Ինչպիսի՞ն է սոցիալական աշխատողի իմիջը մեր հասարակությունում:
4. Ովքե՞ր են հիմնականում այսօրվա սոցիալական ծառայությունների շահառուները: Ինչպե՞ս նրանց կնկարագրեք: Ինչ ակնկալիքներ և դիրքորոշումներ ունեն:
5. Ի՞նչպիսի խնդիրների հետ է հիմնականում բախվում սոցիալական աշխատողը իր առօրյա աշխատանքում/կազմակերպչական, կրթական, գործնական հմտություններ, արդիական մեթոդաբանությունների իմացություն, շահառուների հետ հարաբերություններ, մասնագիտական հմտություններ...

Կրթական կարիքներ

6. Մի փոքր խոսենք սոցիալական աշխատողների կրթական մակարդակից: Հիմնականում ի՞նչ մասնագիտացում ունեն պետական սոցիալական ծառայություններում/ոչ պետական սոցիալական ծառայությունում աշխատող սոցիալական աշխատողները: Որքանո՞վ է նրանց որակավորումը համապատասխանում կատարվող աշխատանքին:
7. Խոսենք <<դեպքի վարում>>/case management մեթոդաբանության ներմուծման մասին: Ինչու՞մն է կայանում այդ մեթոդաբանության իմաստը: Ի՞նչ տիպի սոցիալական խնդիրների լուծմանն է այն ուղղված:
8. Ի՞նչ միջոցներ են կիրառվել սոցիալական ծառայությունների աշխատակիցներին <<դեպքի վարման>> առանձնահատկություններին ծանոթացնելու համար: Ի՞նչ խնդիրներ են առկա այս ոլորտում:
9. Վերջին հինգ տարիների ընթացքում Ձեր բաժնի աշխատողները/դուք ի՞նչ տեսակի վերապատրաստումների եք մասնակցել:
10. Ի՞նչ տեսակի վերապատրաստումների կարիք կա սոցիալական ծառայությունների ոլորտում: Ձեր կարծիքով, ուսումնական ո՞ր ճանապարհը/մասնագիտական խորհրդատվություն, մեկօրյա սեմինարներ, որակավորման բարձրացում (2-3 շաբաթ), ստաժավորում, սուպերվիզիա/ առավել արդյունավետ կլինի այդ վերապատրաստումների իրականացման համար: / ինչպե՞ս է կազմակերպությունը վերաբերում վերապատրաստումներին: Ի՞նչ տեսակի

- վերապատրաստումների էք հիմնականում մասնակցում (վճարովի-անվճար): Ինչպե՞ս են ընտրվում համապատասխան վերապատրաստումները:
11. Եկեք պատկերացնենք խորհրդատվական ծառայություն՝ նախատեսված սոցիալական աշխատողների համար (թե՛ գծի միջոցով, էլեկտրոնային տարբերակով): Ինչպիսի՞ն պետք է լինի նման ծառայությունը: Կոնկրետ արդյո՞ք խորհուրդ ստանալու նպատակով: Որքե՞ր կարող են հանդես գալ որպես խորհրդատուներ:
 12. Այժմ խոսենք սուպերվիզիայի ինստիտուտի մասին: Ինչպե՞ս է իրականացվում սուպերվիզիան սոցիալական աշխատանքի ոլորտում Հայաստանում: Ինչպե՞ս կարելի է զարգացնել այս ինստիտուտը: Ինչպիսի՞ն պետք է լինի սուպերվիզորը և ո՞վ կարող է հանդես գալ նրա դերում:
 13. Եթե փորձենք իրականացնել սոցիալական աշխատողների դասակարգում, ի՞նչ աստիճաններ կնշտեք՝ միգուցե ըստ ստաժի կամ կրթական մակարդակի: Իսկ ո՞ր աստիճանին կդասեիք ձեզ:
 14. Միջինում որքան կլիենտ ունի սոցիալական ծառայությունների շարքային աշխատողը: Ինչպիսի՞ն է կլիենտների հետ ուղղակի և անուղղակի աշխատանքի հարաբերակցությունը: Ո՞ր դեպքերում է իրականացվում արտաժամյա աշխատանք: Վարձատրվում է արդյո՞ք արտաժամյա աշխատանքը:
 15. Որքանո՞վ է սոցիալական աշխատողի կատարած աշխատանքը և վարձատրությունը համապատասխանում միմյանց:
 16. Ինչպիսի՞ ոչ ֆինանսական պարգևատրումներ է ստանում սոցիալական աշխատողը՝ գովաբանություն, նվերներ, գովասանագրեր... Ի՞նչ տեսակի պարգևատրումներ է կարելի ներմուծել:

Սոցիալ-հոգեբանական խնդիրներ

17. Խոսենք սոցիալական աշխատողների իրավունքներից և պարտականություններից: Ո՞ր դեպքերում են դրանք խախտվում և ի՞նչու:
18. Ի՞նչ հոգեբանական խնդիրների հետ են, ըստ ձեզ, հիմնականում բախվում սոցիալական աշխատողները:
19. Ինչպե՞ս են հիմնականում հաղթահարվում այդ խնդիրները: Ու՞մ օգնությանն են դիմում:
20. Ինչպե՞ս է կարելի օգնել սոցիալական աշխատողներին խուսափել մասնագիտական այրումից: Ի՞նչ միջոցներ է կարելի կիրառել:

ՄԱՀԱ-ի դերը սոցիալական աշխատողների կարիքների բավարարման գործընթացում

21. Ինչպիսի՞ պետական աջակցություն են ստանում սոցիալական աշխատողները մեր երկրում: Իսկ ինչպիսի՞ն էք պատկերացնում այդ աջակցությունը: Ո՞ր ոլորտներում կամ իրավիճակներում պետական մարմինները կարող են աջակցել սոցիալական աշխատողին:
22. Տեղյա՞կ էք արդյոք սոցիալական աշխատանքի ոլորտում մասնագիտական ասոցիացիաների գործունեությունից:
23. Ի՞նչ գործառույթներ պետք է իրականացնի մասնագիտական ասոցիացիան:
24. Ի՞նչ գիտեք Սոցիալական աշխատողների հայկական ասոցիացիայի մասին: Ինչո՞վ է զբաղվում ՄԱՀԱ-ն: Ո՞րն է ՄԱՀԱ-ի հիմնական առաքելությունը:
25. Անդամակցու՞մ էք արդյոք ՄԱՀԱ-ին: Ձեր ծանոթների շրջանակում կա՞ն արդյոք ՄԱՀԱ-ի անդամներ: Իսկ դուք ցանկություն ունե՞ք անդամակցել ասոցիացիային:
26. Ի՞նչ ծառայություններ, ըստ ձեզ, ՄԱՀԱ-ն կարող է մատուցել իր անդամներին: Իսկ ինչպիսի՞ն կարող են լինել ՄԱՀԱ-ի անդամների պարտականությունները:

Սոցիալական մասնագետների կողմից նշված վերապարտաստումների ուղղությունները

1	Խոցելի երեխաների և ընտանիքի հետ սոցիալական աշխատանք
2	Հաշմանդամների հետ սոցիալական աշխատանք
3	Ընտանեկան խորհրդատվություն
4	Փաստաթղթերի հետ աշխատանք
5	Ժամանակի կառավարում
6	Իրավախախտ երեխաների հետ սոցիալական աշխատանք
7	Խմբային սոցիալական աշխատանք
8	Սոցիալական աշխատանք իրավախախտների հետ
9	Դեպքի վարում
10	Բռնության ենթարկված երեխաների հետ սոցիալական աշխատանք
11	Իրավական օգնություն շահառուներին
12	Համայնքային սոցիալական աշխատանք
13	Արագ արձագանքում շահառուներին
14	Սոցիալական աշխատանքի մեթոդներ
15	Պետական մարմինների հետ աշխատանքի արդյունավետություն
16	Ծնողավարման հմտություններ
17	Շահառուների կարիքների գնահատում
18	Սոցիալական աշխատանքի նորարարական մոտեցումներ
19	Արտասահմանյան փորձի ուսումնասիրություն
20	Ինքնակառավարման հմտություններ
21	Թիմային աշխատանք սուպերվիզորի համար
22	Այլընտրանքային խնամք (այլ երկիրների փորձը)
23	Մասնագիտական այրման կանխարգելում
24	Սոցիալական աշխատանքի տեխնիկաներ
25	Սոցիալական խորհրդատվություն
26	Երեխաների սոցիալական պաշտպանություն
27	Կանանց իրավունքների պաշտպանություն
28	Երեխաների կրթական գործընթացի արդյունավետություն
29	Թմրանյութերից կախվածություն ունեցող անձանց հետ աշխատանք
30	Մասնագիտական էթիկա
31	Ալկոհոլից կախում ունեցող անձանց և նրանց ընտանիքների հետ սոց աշխատանք
32	Հոգեբանություն
33	Շահառուների հետ շփման հմտություններ
34	Բնակչության սոցիալական պաշտպանություն
35	Մտավոր խանգարում ունեցող անհատների հետ աշխատանք
36	Բռնության ենթարկված զոհերի հետ աշխատանք
37	Սոցիալական ծրագրի կառավարում
38	Վիզուալ սոցիոլոգիա
39	Ռիսկերի կառավարում
40	Սոցիալական աշխատանք փախստականների հետ

41	Սոցիալական զարգացման ծրագրեր
42	Զբաղվածության խորհրդատվություն
43	Անհատական սոցիալական աշխատանք
44	Հաշմանդամների ծնողների հետ աշխատանք
45	Կոնֆլիկտների հաղթահարում
46	Տարեցների հետ սոցիալական աշխատանք
47	Թրեյնինգի վարում
48	Երիտասարդների հետ աշխատանք
49	Սոցիալական աշխատանքի հիմունքներ
50	Մեռական փոքրամասնությունների հետ աշխատանք
51	Սոցիալական ներառում
52	Սոցիալապես խոցելի խմբերի զբաղվածության ապահովում
53	Գործազուրկների հետ աշխատանք
54	Փորձի փոխանակում, միջազգային համագործակցություն
55	Միգրացիոն խնդիրներ
56	Սոցիալական ծառայությունների մատուցում
57	Օրենսդրական աշխատանքներ հաշմանդամության ոլորտում
58	Քաղաքացիական իրավունք
59	Սոցիալական ոլորտի օրենսդրություն
60	Սոցիալական մանկավարժություն
61	Սոցիալական կառավարում
62	Միջանձնային շփում
63	Ռեսուրսների բաշխում
64	ԱԾԽՄԵ
65	Սոցիալ-ֆինանսական աջակցություն
66	Անօթևանների հետ աշխատանք
67	Սոցիալական աշխատանքի հիմունքներ
68	Սոցիալական մեդիա
69	Սոցիալական հետազոտությունների իրականացում
70	Տեսական գիտելիքի կիրառությունը իրականության մեջ
71	Դրամաշնորհային ծրագրի կազմում
72	Սոցիալական ոլորտի կատարելագործում
73	Վերականգնողական աշխատանքներ սահմանափակ հնարավորություն ունեցող երեխաների հետ
74	Բնակչության հետ հոգեւոցիալական աշխատանք
75	Բնակչության բժշկասոցիալական աջակցություն
76	Սոցիալական մանկավարժություն
77	Բնակչության սոցիալ ֆինանսական աջակցություն
78	Մարդու իրավունքներ
79	Մասնագիտական կողմնորոշում
80	Համալիր սոցիալական ծառայություններ
81	Կամավորների հետ աշխատանք
82	Զբաղվածության բաժնի աշխատողի պարտականություններ

83	Սոցիալական աշխատանք զբաղվածության ոլորտում
84	Միջամտության պլանի կազմում
85	ԱԶԾ-ի կազմում
86	Սոցիալական վարչարարություն
87	Աշխատանք պետական աջակցության մարմինների հետ
88	Հատուկ կարիքավոր երեխաների հետ աշխատանք
89	Բռնության վաղ հայտնաբերում և կանխարգելում
90	Ռիսկային ընտանիքներ
91	Մտավոր հաշմանդամություն ունեցող երեխաների հետ աշխատանք
92	Ճգնաժամային իրավիճակում գտնվող երեխաների և ընտանիքների հետ աշխատանք
93	Դեռահասների հետ տարվող խմբային աշխատանքների մեթոդիկա
94	Օրենսդրական փոփոխություններ
95	Գործատուների հետ համագործակցություն
96	Թրաֆիկինգի գոհերի հետ աշխատանք
97	Երեխաների համար նախատեսված ցերեկային կենտրոններ
98	Ներառական կրթություն
99	Անտարբերության մատնված երեխաների հետ սոց աշխատանք
100	Ինքնաօգնության խրախուսում
101	Սուպերվիզիա
102	Առաջին հոգեբանական օգնություն
103	Ինքնասպանության կանխարգելում
104	Ինտերգված ծառայություններ
105	Երեխաների պաշտպանություն