



УДК [364.6:316.362]:005

## SOCIAL SUPPORT FOR FAMILIES AS A CASE MANAGEMENT TECHNOLOGY

### СОЦІАЛЬНИЙ СУПРОВІД СІМ'Ї ЯК ТЕХНОЛОГІЯ КЕЙС-МЕНЕДЖМЕНТУ

**Vasyliuk T. G./ Василюк Т. Г.***k.d.s., as.prof/к.п.н., доц.*<https://orcid.org/0000-0001-7770-1575>**Lysokon I. O./ Лисоконь І. О.***PhD, senior teacher /доктор філософії, старший викладач*<https://orcid.org/0000-0002-1722-1825>*Kryvyi Rih State Pedagogical University, Universitetsky, 54, 50086**Криворізький державний педагогічний університет,**Кривий Ріг, Університетський, 54, 50086*

**Анотація.** Соціально-економічний розвиток в Україні відбувається нерівномірно. Причин для таких коливань безліч, проте до основних можна віднести фінансову нестабільність на світовому рівні, високий рівень корупції, низькі постійний дефіцит державного бюджету, що в свою чергу не дає змогу підняти державні стандарти соціального захисту до належного рівня, техногенні катастрофи, стихійні лиха, пандемію, війну тощо. За останні два десятиліття значущість соціальної роботи зростає в рази, що обумовлюється суспільним попитом на послуги населенню, зокрема його найбільш вразливим категоріям. Очевидно, що для виконання професійних обов'язків соціального працівника чи соціального педагога мають бути фахівці з відповідною освітою, рівнем знань та набором компетентностей. Сьогодні в усіх сферах життєдіяльності соціуму відбуваються трансформаційні зміни, що пояснюється необхідністю пристосування до складних політичних, соціальних, економічних, побутових умов. Особливої уваги потребує професійна діяльність соціальних працівників в умовах війни, адже саме вони забезпечують соціальний супровід родини в цілому і процес соціалізації особистості дитини зокрема.

**Ключові слова:** соціальна робота, фахівець із соціальної роботи, кейс-менеджмент, соціальний супровід сім'ї.

### Вступ.

Сьогодні про соціальну роботу говорять як про практичну діяльність, професію та академічну дисципліну, яка сприяє соціальним змінам і розвитку, соціальній згуртованості, розширенню прав і можливостей людей. Принципи соціальної справедливості, колективної відповідальності та поваги до розмаїття є провідними для соціальної роботи. Фахівці з соціальної роботи відіграють провідну роль у задоволенні різноманітних і складних потреб людей як у закладах охорони здоров'я, так і за межами медичної сфери. Діючи з людиноцентричної точки зору, соціальні працівники прагнуть полегшити проблеми фізичного, поведінкового та психічного здоров'я своїх клієнтів. Також



вони надають практичні консультації, допомагають вирішувати проблеми, пов'язані зі здоров'ям, і забезпечують клієнтам доступ до державних програм та інших соціальних послуг. Одним із найважливіших професійних обов'язків соціальних працівників є кейс-менеджмент, який вимагає певного набору компетенцій та навичок міжособистісного спілкування. Щоб підготуватися до успішної кар'єри соціального працівника, фахівці повинні розвинути глибоке розуміння процесу кейс-менеджменту та стандартів.

### **Основний текст.**

Сфера соціальної роботи – це сфера співпраці, побудована на міжособистісних стосунках між кейс-менеджерами та клієнтами. Етичний кодекс спеціалістів із соціальної роботи України [6] слугує керівництвом для соціальних працівників як з точки зору поведінки, так і з точки зору професійних обов'язків. Ці стандарти особливо корисні для вирішення конфліктів інтересів та етичної невизначеності, які можуть виникнути під час ведення випадку.

Професійна підготовка фахівців із соціальної роботи та соціальних педагогів є предметом наукового вивчення такими дослідниками як: М. Бершадська, Т. Василюк, О. Карпенко, О. Кірдан, С. Когут, І. Козубовська, К. Корсак, В. Кремень, Н. Лавриченко, І. Мигович, Н. Ничкало, О. Огієнко, В. Поліщук, Л. Пуховська, Л. Романовська, А. Сбруєва, С. Сисоєва, Т. Смагіна, І. Размолодчикова, Ю. Рябова, С. Харченко, В. Шинкарук та інші.

Соціальні працівники працюють у різних традиційних і нетрадиційних установах, зокрема в клініках психічного здоров'я, школах, лікарнях, агентствах з надання соціальних послуг і приватній практиці. Хоча більшість робочих місць у соціальній роботі на певному рівні пов'язані з веденням випадків, основні робочі обов'язки варіюються залежно від конкретної ситуації. Наприклад, шкільні соціальні працівники допомагають учням подолати поведінкові та академічні проблеми, пропонуючи практичні консультації та підтримку в класі. На противагу цьому, соціальні працівники, які працюють з наркозалежними, допомагають людям різного віку, які борються з наркоманією та залежністю, шляхом групових втручань, психосоціальної терапії та наданням рекомендацій



щодо відповідних соціальних послуг.

Соціальна послуга соціального супроводу сімей (осіб), які перебувають у складних життєвих обставинах – це комплекс заходів, що передбачає оцінку потреб, визначення шляхів вирішення основних проблем, регулярні зустрічі чи відвідування отримувача послуги з метою моніторингу виконання поставлених завдань, сприяння у отриманні інших послуг, допомогу в усвідомленні значення дій та/або розвиток вміння керувати ними, навчання та розвиток навичок, спрямованих на подолання чи мінімізацію складних життєвих обставин [1].

Соціальні працівники використовують свої навички кейс-менеджменту для надання комплексної підтримки клієнтам з різним культурним та соціально-економічним походженням. Замість того, щоб зосереджуватися виключно на питаннях, пов'язаних зі здоров'ям, таких як хронічні хвороби, психічні розлади та супутні захворювання, вони звертають увагу на ключові соціальні та екологічні умови, які впливають на благополуччя людей. Наприклад, кейс-менеджери соціальної роботи можуть розглянути, як відсутність доступу до соціальних послуг може ускладнити подолання клієнтом проблем з психічним здоров'ям.

Кейс-менеджмент у соціальній роботі розглядає мікро- та макродетермінанти здоров'я, а втручання відбувається як на рівні клієнта, так і на рівні системи. Саме тому соціальні працівники повинні мати сильні навички міжособистісного спілкування, знання процесу кейс-менеджменту та вміння підтримувати терапевтичні стосунки з клієнтами. Соціальний кейс-менеджмент полягає в тому, щоб задовольнити комплексні потреби окремих клієнтів та їхніх родин. Фахівці повинні ретельно оцінювати поточну ситуацію пацієнтів, організувати доступ до соціальних послуг, координувати надання допомоги та оцінювати вплив своєї діяльності з підтримки.

Сьогодні виділяють вісім компонентів ведення випадку в соціальній роботі, кожен з яких зосереджується на окремому етапі взаємовідносин між клієнтом і соціальним працівником:

- ідентифікація та залучення клієнта;



- біопсихосоціальна оцінка та оцінка потреб;
- розробка плану послуг;
- впровадження плану послуг;
- координація та моніторинг надання послуг;
- адвокація інтересів клієнта та доступ до ресурсів;
- переоцінка статусу клієнта;
- закриття справи, коли послуги більше не потрібні.

Кінцевою метою кейс-менеджменту в соціальній роботі є оптимізація функціонування клієнта шляхом надання якісних послуг у найбільш ефективний та дієвий спосіб особам з численними комплексними потребами. Кожен пацієнт стикається з різними життєвими викликами та проблемами зі здоров'ям, саме тому соціальні працівники присвячують багато часу знайомству зі своїми пацієнтами. Така побудова стосунків гарантує, що втручання, рекомендації та консультаційні послуги забезпечать довгострокову підтримку, необхідну людям для покращення їхнього загального благополуччя.

Посадові інструкції кейс-менеджерів із соціальної роботи можуть включати такі обов'язки: оцінку потреб, ситуацій та мереж підтримки клієнтів; допомогу пацієнтам адаптуватися до серйозних життєвих змін, включаючи хвороби, безробіття, залежність та бездомність; перенаправлення клієнтів до соціальних служб, таких як талони на харчування та програми догляду за дітьми; реагування на випадки жорстокого поводження з дітьми та надзвичайні ситуації у сфері психічного здоров'я; консультування окремих осіб та сімей; ведення детальних справ і записів клієнтів.

### **Висновки.**

Соціальні працівники повинні вміти ефективно спілкуватися з клієнтами, членами їхніх сімей, медичними працівниками та різними сторонніми зацікавленими сторонами. Комунікативні навички мають вирішальне значення для розуміння поточних ситуацій пацієнтів і передачі складної інформації; вони також важливі при документуванні терапевтичних сесій і рекомендацій. Поряд із сильними навичками усного та письмового мовлення, активне слухання та



вміння проводити інтерв'ю є дуже корисними для побудови довготривалих стосунків з клієнтами. Хоча комунікація відіграє ключову роль у побудові стосунків у соціальній роботі, інші міжособистісні здібності та риси характеру також допомагають пацієнтам почуватися комфортно і бути зрозумілими. Соціальні працівники за своєю природою є співчутливими та емпатійними. Підходячи до проблем з точки зору своїх пацієнтів, вони здатні знаходити творчі рішення, будувати довіру і завойовувати повагу людей, яким вони допомагають. Іноді соціальні працівники покликані допомогти людям подолати раптові кризи в їхньому житті – від несподіваного розлучення до втрати роботи. Подолання цих ризикованих сценаріїв вимагає значної чутливості та вміння керувати часом, особливо під час надзвичайних ситуацій, що загрожують життю. Чим більше досвіду та знань про кризове втручання мають соціальні працівники, тим краще вони будуть підготовлені до підтримки клієнтів у часи невизначеності та потрясінь. Як фахівці з психічного здоров'я, соціальні працівники повинні вміти бути посередниками у складних розмовах між пацієнтами та їхніми найближчими родичами. У деяких випадках їм може знадобитися відстежувати та оцінювати ворожу взаємодію, оточення і стосунки, щоб визначити, чи має пацієнт здорову систему підтримки. Сімейне консультування вимагає іншого набору навичок, ніж індивідуальна терапія, тому майбутні соціальні працівники повинні розуміти, як спілкуватися в групових умовах.

### **Література:**

1. Державний стандарт соціального супроводу сімей (осіб), які перебувають в складних життєвих обставинах : затверджено наказом Міністерства соціальної політики України 31.03.2016 № 318. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0621-16#Text>
2. Ігнатенко К. В. Технологія соціального супроводу прийомної сім'ї. *Вісник Луган. нац. ун-ту ім. Т. Шевченка. Пед. науки*. 2012. № 1. С. 89-96.
3. Лемко Г., Ласяк Н. Соціальний супровід прийомної сім'ї // *Materialy VIII Mezinarodni vedecko-prakticka konference «Dny vedy – 2012» (27 brezen – 05 dubna*



2012 roku). – Dil 18. – Pedagogika. – Praha: Publishing House «Education and Science» s.r.o., 2012. – S. 85–89.

4. Методичні рекомендації до здійснення неформальної освіти в соціальній та гуманітарній сфері / Василюк Т., Караман О., Лазаренко О., Назмієв А., Недря К., Островська Н., Павлик Н., Присяжнюк В., Трубавіна І., Юрків Я. ; за ред. О. Караман, І. Трубавіної. Полтава : ЛНУ імені Тараса Шевченка ; Кривий Ріг : КДПУ, 2024. 232 с. URL: <http://elibrary.kdpu.edu.ua/xmlui/handle/123456789/10221>

5. Організаційно-педагогічні аспекти проведення тренінгів з питань соціального захисту і соціальної роботи в умовах воєнного стану : навчально-методичний посібник / Василюк Т. Г., Іванова К. Ю., Караман О. Л. Лисоконь І. О, Недря К. М., Островська Н. О., Парфанович І. І., Размолодчикова І. В., Трубавіна І. М., Чередниченко О. Ю. ; за ред. І. М. Трубавіної. Кривий Ріг : КДПУ, 2024. 182 с. URL: <http://elibrary.kdpu.edu.ua/xmlui/handle/123456789/9832>

6. Про затвердження етичного кодексу спеціалістів із соціальної роботи України : наказ Міністерства у справах молоді і спорту від 09.09.2005 р. №1965. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/rada/show/v1965643-05#Text>

7. Путівник для фахівців із соціальної роботи в таблицях і схемах : навчально-методичний посібник [електронне видання] / автор. кол. О. Білько, І. Борошчук, Т. Василюк, І. Лисоконь, В. Османова. Кривий Ріг : КДПУ, 2024. 39 с. URL: <http://elibrary.kdpu.edu.ua/xmlui/handle/123456789/10363>

#### References:

1. State Standard of Social Support for Families (Persons) in Difficult Life Circumstances: approved by the Order of the Ministry of Social Policy of Ukraine No. 318 of 31.03.2016. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0621-16#Text>

2. Ihnatenko K.V. Technology of social support of foster families. *Bulletin of Luhansk Taras Shevchenko National University. Pedagogical Sciences*. 2012. No. 1. P. 89-96.

3. Lemko H., Lasiak N. Social support of foster families // Materialy VIII Mezinarodni vedecko-prakticka konferenciia “Dny vedy - 2012” (27 brezen - 05 dubna 2012 roku). - Dil 18. - Pedagogika. - Praha: Publishing House “Education and Science” s.r.o., 2012.

4. Guide for specialists in social work in tables and diagrams: a textbook [electronic edition] / author's team O. Bilko, I. Boroshchuk, T. Vasilyuk, I. Lysokon, V. Osmanova. Kryvyi Rih : KDPU, 2024. 39 p.

5. Methodological recommendations for the implementation of non-formal education in the social and humanitarian sphere / Vasyluk T., Karaman O., Lazarenko O., Nazmiev A., Nedria K.,



Ostrovska N., Pavlyk N., Prysiazhniuk V., Trubavina I., Yurkiv Y. ; edited by O. Karaman, I. Trubavina. Poltava : Luhansk Taras Shevchenko National University ; Kryvyi Rih : KDPU, 2024. 232 c.

6. Organizational and pedagogical aspects of conducting trainings on social protection and social work under martial law: a textbook / Vasilyuk T. H., Ivanova K. Y., Karaman O. Lysokon I. O., Nedria K. M., Ostrovska N. O., Parfanovych I. I., Razmolodchykova I. V., Trubavina I. M., Cherednychenko O. Y. ; edited by I. M. Trubavina. Kryvyi Rih : KDPU, 2024. 182 c.

7. On Approval of the Code of Ethics for Social Work Specialists of Ukraine: Order of the Ministry of Youth and Sports of 09.09.2005, No. 1965.

**Abstract.** *Socio-economic development in Ukraine is uneven. There are many reasons for such fluctuations, but the main ones include financial instability at the global level, a high level of corruption, a low permanent deficit of the state budget, which in turn does not make it possible to raise state standards of social protection to the appropriate level, man-made disasters, natural disasters, pandemics, war, etc. Over the past two decades, the importance of social work has increased many times, which is determined by the public demand for services to the population, in particular, its most vulnerable categories. Today, transformational changes are taking place in all spheres of life in society, which is explained by the need to adapt to complex political, social, economic, and everyday conditions. The professional activity of social workers in wartime requires special attention, because it is they who provide social support for the family as a whole and the process of socialization of the child's personality in particular.*

**Key words:** *social work, social work specialist, case management, family social support.*

Стаття відправлена: 20.09.2024 р.

© Василюк Т. Г., Лисоконь І. О.