

5. Knight P. G. Undergraduate Student Profiling : Report on an Innovation Project funded as part of Keele's Learning and Teaching Strategy. February 2001 – December 2002 URL: <https://www.keele.ac.uk> (дата звернення: 02.05.2021).

Олена Лаврентьєва

професор, доктор педагогічних наук,
професор кафедри інноваційних технологій
з педагогіки, психології та соціальної роботи
ВНЗ «Університет імені Альфреда Нобеля»,
м. Дніпро

ОВОЛОДІННЯ ТЕХНОЛОГІЄЮ КЕЙС-МЕНЕДЖМЕНТУ МАЙБУТНІМ СОЦІАЛЬНИМ ПРАЦІВНИКОМ – ВИМОГА ЧАСУ

У статті розкривається проблеми якісного оновлення системи підготовки майбутніх соціальних працівників шляхом уведення новітніх соціально-педагогічних технологій. Подається тлумачення змісту технології кейс-менеджменту, здійснюється огляд її технологічного інструментарію та процедурних етапів; розглядаються технологічні моделі та професійні ролі кейс-менеджерів. Робиться висновок щодо необхідності навчання майбутніх фахівців із соціальної роботи вирішувати професійні ситуації на основі розробленого банку завдань за технологією кейс-менеджменту.

Ключові слова: *розвиток змісту соціальної роботи; кейс-менеджмент, кейс-менеджер, технологічний інструментарій кейс-менеджменту.*

Постановка проблеми у загальному вигляді. Останнім часом відбувається трансформація поглядів на роль і значення соціальної роботи, змінюються вимоги до рівня професійної компетентності соціального працівника. Ці тенденції пов'язані з глобалізацією, переходом до суспільства постіндустріального типу, для якого благополуччя й добробут людини є головними показниками якості життя та сталого розвитку. Зі свого боку, неможливо обійти увагою факт появи нових викликів, що постають перед світовим суспільством у зв'язку з економічними кризами, локальними воєнними конфліктами, поширенням ВІЛ/СНІД, наркоманії, алкоголізму та

такими їх наслідками як інвалідність, безпритульність, сирітство, безробіття, масова міграція населення в пошуках кращих умов життя тощо.

У цих умовах рольовий репертуар соціального працівника значно розширюється. До кола його повноважень додаються нові види роботи з клієнтами, які опинилися в скрутному становищі та потребують негайної допомоги фахівця. Цей стан, що характеризується сукупністю обставин, дістав назви «випадок», а вид соціальних послуг по роботі з випадком – кейс-менеджмент.

Кейс-менеджмент у соціальній роботі є достатньо вивченим феноменом. Його усебічно досліджують та розкривають у своїх працях І. Артеменко, М. Головатий, Н. Гусак, Н. Горішна, Г. Дмитренко, І. Зверєва, А. Капська, О. Карпенко, Г. Лактіонова, М. Лукашевич, І. Мигович, М. Михальченко, О. Савчук, Ю. Годорцева та ін. Водночас, як показує огляд ЗМІ, ця технологія не набула достатнього розповсюдження на практиці. Наприклад, лише в окремих службах зайнятості запроваджується, причому як експеримент, такий підхід до супроводу клієнта з питань працевлаштування. Існує й подібний поодинокий досвід в межах соціальних служб по роботі з неблагополучними сім'ями, значно ширше кейс-менеджмент застосовують при роботі з ВІЛ-інфікованими та їх родинами, звільненими ув'язненими, переселенцями, хворими та інвалідами. Незважаючи на суттєвий ефект від запровадження кейс-менеджменту до сфери соціальної роботи, у реальній практиці фахівцеві бракує спеціальної компетентності, а іноді належної мотивації для того, щоб змінити звичні підходи по роботі з клієнтами.

Виклад основного матеріалу. Дослідники визначають кейс-менеджмент як технологію, що організовує роботу з випадком шляхом комплексного використання ресурсів реабілітаційного простору за місцем проживання клієнта [1]. Зазвичай роботу з випадком здійснює група фахівців, кожен член якої діє в сфері, що відповідає його кваліфікації та компетенції. Відзначимо, що ведення випадку потребує від соціального працівника здатності ефективно співпрацювати в команді задля вирішення проблем клієнта.

Для роботи над випадком можуть бути залучені як соціальні працівники, так і фахівці інших сфер, як наприклад, юристи, медики, психологи, коучери, педагоги, волонтерські та будь-які інші

громадські організації. Із цієї точки зору провідним технологічним інструментарієм кейс-менеджменту є консультування, бесіда, договір, меморандум, домовленість, супервізія (управління роботою кількох менеджерів), переадресація, супровід, особисті зв'язки. У кейс-менеджменті широко використовують такі методи, як картка клієнта (особова справа, картка ведення випадку), база даних, анкета первинної оцінки клієнта, документація клієнта, сервісний план (збір даних про послуги та порядок їх надання) [3].

Технологія кейс-менеджменту може бути описана процедурно через послідовність певних етапів по роботі з випадком, а саме: 1) залучення та прийом клієнта в програму на основі сигналу чи звернення, складання договору; 2) оцінка ситуації і потреб клієнта шляхом первинної діагностики стану випадку (може бути застосована модель 5W (Who, Why, When, Where, What)); 3) розробка сервісного плану – плану надання послуг; 4) виконання плану, що здійснюється клієнтом самостійно, або під супроводом, або шляхом переадресації клієнта; 5) моніторинг ефективності процесу роботи з клієнтом; 6) оновлення й корекція сервісного плану за результатами проміжних діагностичних зрізів; 7) вихід із програми [2].

Водночас, не варто вважати, що кейс-менеджмент є таким собі лінійним процесом. У середині загального циклу можуть бути повернення до попередніх стадій роботи з метою перегляду сервісного плану доти, доки цей план не задовольнить потреби клієнта. Можливим є сценарій виходу на нове коло взаємодії з клієнтом з метою більш повного розв'язання ситуації.

Як бачимо, кейс-менеджмент як і будь-який інший вид соціальної роботи, націлений не лише на допомогу клієнтові, але й на досягнення ним певного рівня самостійності, що в подальшому забезпечить його від скрутного становища чи інших соціальних негараздів.

Дослідники виокремлюють кілька моделей кейс-менеджменту. Серед них є дві моделі, в реалізації яких найбільшу роль відіграє сам кейс-менеджер, це: модель інтенсивного втручання, яка застосовується в разі необхідності екстреної допомоги та клінічна модель, що зазвичай використовується до тих категорій клієнтів, у яких є проблеми зі здоров'ям чи які мають залежності. Є моделі, в яких головний акцент робиться на партнерській взаємодії соціального працівника і клієнта та передбачають їх спільну відповідальність за

наслідки змін. Це модель, зосереджена на сильних сторонах та універсальна брокерська модель, де команда фахівців опрацьовує можливі варіанти соціальної допомоги.

У кейс-менеджменті розрізняють також різні рольові позиції соціального працівника, це – консультант, власне менеджер, супервізор, посередник у вирішенні конфліктів.

Висновки та перспективи подальших розвідок у даному напрямі. Кейс-менеджмент у соціальній роботі, наслідуючи кращі традиції менеджменту та багатьох людинотворчих професій, перебуває в постійному розвитку, розповсюджуючись на всі сфери соціального життя. Тож, технологічні моделі кейс-менеджменту мають значний потенціал для соціальної роботи і потребують усебічного вивчення майбутніми фахівцями у процесі їх професійної підготовки. Досить перспективним є створення банку соціальних ситуацій та побудованих на їх основі навчальних кейсів, що дозволять формувати в студентів професійну компетентність та навички й моделі кейс-менеджера.

Список використаних джерел

1. Артеменко І.Е. Підготовка менеджерів соціальної роботи до застосування кейс-менеджменту у роботі з клієнтами. *Освіта дорослих: теорія, досвід, перспективи*. 2014. Вип. 1. С. 12–19.
2. Горішна Н. Сучасні тенденції розвитку соціальної роботи та підготовки соціальних працівників. *Social Work and Education*. 2017. № 10. С. 8-24.
3. Тодорцева Ю. В. Кейс-менеджмент як метод соціальної роботи в процесі підготовки професійно мобільних майбутніх фахівців соціальної сфери. *Педагогіка формування творчої особистості у вищій і загальноосвітній школах*. 2020. № 69. Т. 3. С. 133-138. DOI: 10.32840/1992-5786.2020.69-3.27.