

ТЕМА 5 ТЕХНОЛОГІЯ ІНДИВІДУАЛЬНОЇ РОБОТИ

План

1. Процес ведення випадку
2. Первинне оцінювання й складання плану догляду
3. Реалізація плану втручання й оцінювання його результатів
4. Вимоги до ведення професійних записів

Література

1. Доэл М. Практика социальной работы / М. Доэл, С Шардлоу. – М. : Аспект Пресс, 1995. – 237 с.
2. Козлов А.А. Практикум социального работника / А.А. Козлов, Т.Б. Иванова. – Ростов-на-Дону : Феникс, 2001. – 320 с.
3. Сафонова Л.В. Содержание и методика психосоциальной работы: учеб. пособ. для студ. высш. учеб. заведений / Л.В. Сафонова. – М. : Академия, 2006. – 224 с.
4. Теорії і методи соціальної роботи : підручник для студ. вищих навч. закладів / за ред. Т.В. Семигіної, І.І. Миговича. – К. : Академвидав, 2005. – 328 с.
5. Тюптя Л.Т. Соціальна робота: теорія і практика: навч. посіб. для студ. вищих навч. закладів / Л.Т. Тюптя, І.Б.Іванова. – К.: ВМУРОЛ «Україна», 2004. – 408 с.
6. Фирсов М.В. Психология социальной работы: Содержание и методы психосоциальной практики : учеб. пособ. для студ. высш. учеб. заведений / М. В. Фирсов, Б. Ю. Шапиро. – 2-е изд., стереотип. – М. : Академия, 2005. – 192 с.

1. Процес ведення випадку

Ведення випадку (робота з випадками) – метод соціальної роботи, який полягає у забезпеченні представників вразливих груп населення необхідною індивідуальною підтримкою для продовження життя у громаді; полягає в безпосередній допомозі клієнтові шляхом особистої взаємодії (ситуація “один на один”) у процесі його адаптації до нових умов життя.

Ведення випадку може здійснюватися за однією із моделей: адміністративною або інтенсивного догляду (див. рис. 6.1).

Типова структура процесу ведення випадку наведена на рис. 6.2.

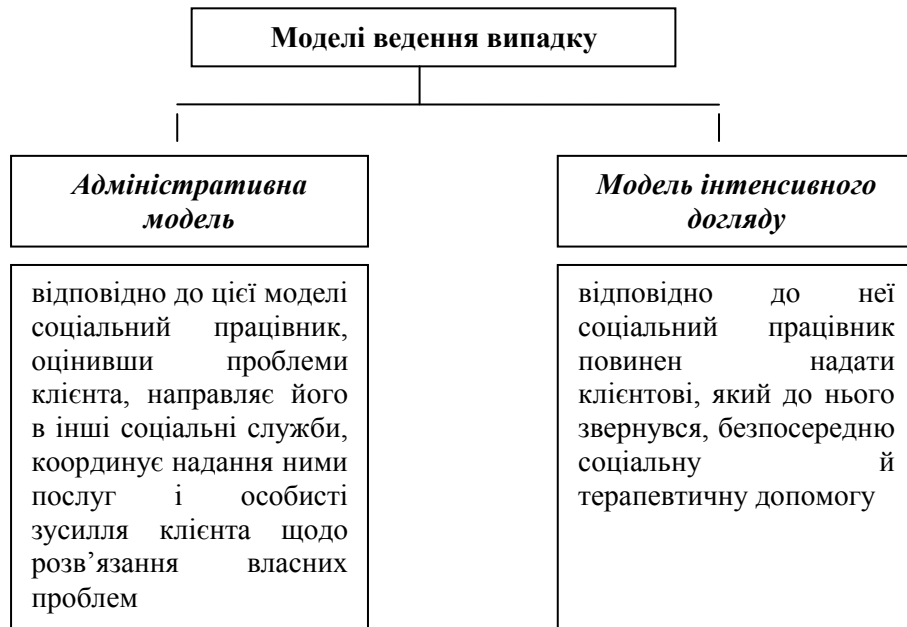


Рисунок 6.1. – Моделі ведення випадку.

Взаємодія в індивідуальній роботі з випадком відбувається через **систему послідовних дій** (насамперед між соціальним педагогом/працівником і клієнтом повинен бути встановлений *контакт*):



Рисунок 6.2. – Типова структура процесу ведення випадку.

1. Встановлення первинного зв'язку й потреби клієнта в змінах.
2. Дослідження й роз'яснення проблеми.
3. Мотивація клієнта до роботи.
4. Концептуалізація проблеми (соціальний педагог/працівник і клієнт погоджують мету, якої потрібно досягти, методи, які потрібно використати, і завдання, які необхідно розв'язати для досягнення мети; спільно оцінюють різні варіанти вирішення проблеми, визначають об'єктивно необхідні зміни й втручання).

5. Дослідження стратегій вирішення (залучення клієнта до відповідної діяльності).
6. Вибір стратегії вирішення проблеми.
7. Реалізація стратегії.
8. Еволюція (у процесі взаємодії клієнт повинен досягти необхідних змін, і відносини між ним і соціальним педагогом/працівником повинні бути припинені).

Цінності й принципи в індивідуальній роботі з випадком:

- клієнт має не тільки свої потреби, а й права;
- клієнт індивідуальний;
- клієнт має право на вираження своїх почуттів;
- соціальний працівник повинен брати контрольовану емоційну участь;
- клієнт не повинен відчувати з боку соціального працівника відторгнення, він повинен бути «прийнятий» (прийняття);
 - клієнт не повинен відчувати з боку соціального працівника, що його “оцінюють” (безоцінне ставлення);
- клієнт має право робити самостійний вибір і приймати самостійні рішення;
- клієнт має право на конфіденційність.

2. Первинне оцінювання й складання плану догляду

Ведення випадку починається з офіційного звернення клієнта в соціальну службу, фіксування його проблеми, після чого настає етап *первинного оцінювання* його становища (див. табл. 6.1).

Таблиця 6.1

Процедура первинного оцінювання становища клієнта

Компоненти первинного оцінювання	Зміст компонента
1) збір загальних даних про клієнта	прізвище, ім'я, по батькові; вік; стать; сімейний стан; національність; рідна мова; інші мови, якими він володіє; релігійність, конфесійна належність; домашня адреса, склад сім'ї; освіта; професія, зайнятість (повний/неповний робочий тиждень), безробітний, студент; інвалідність, група (за соматичним/психічним захворюванням, з дитинства, за віком); дата звернення до соціальної служби, медичної установи
2) з'ясування основної	формулювання основної причини, яка

Компоненти первинного оцінювання	Зміст компонента
проблеми клієнта	спонукала клієнта звернутися по допомогу (вплив соціальних, юридичних, внутрішніх чинників); привід для звернення клієнта (події, які вплинули на це рішення); очікування клієнта від служби, до якої звернувся
3) опис клієнта	короткий опис фахівцем соціальної служби зовнішності, поведінки, безоцінних вражень
4) збір відомостей про життя	реєстрація інформації про: - побутові умови, домогосподарство; - стиль життя, рівень соціальної стабільності; - професійну, фінансову, соціальну сімейну ситуацію; - інтереси, захоплення, вподобання; - причетність значущих для клієнта людей до його проблеми, можливість залучення до її розв'язання; - правову ситуацію; - фізичний стан

На етапі первинного збору інформації, як правило, використовують такі **методи**:

- інтерв'ю (опитування) клієнта, його родини, сусідів, колег (за згодою клієнта), працівників інших агенцій чи закладів, які мали з ним справу;
- спостереження за особливостями поведінки клієнта, умовами проживання, стосунками в родині тощо;
- аналіз документів (історія хвороби, постанова суду, попередні нотатки соціальних працівників тощо);
- різноманітні тестові методики психодіагностики.

Результати такого обстеження фіксують в анкеті клієнта.

На підставі вивчення значущості для клієнта проблеми, яка привела його в соціальну службу, формулюють **мету й завдання втручання** (див. рис. 6.3).



Рисунок 6.3. – Мета й завдання втручання.

З урахуванням проблем, потреб, переваг і обмежень клієнта складають **план втручання** (інші назви – план догляду, індивідуальний план роботи, план-угода співробітництва тощо) (див. табл.6.2).

Таблиця 6.2

План втручання

Розділи плану	Зміст розділів
I. Первинне оцінювання	Загальні дані. Основна проблема. Опис (особистісна ідентифікація): зовнішність, поведінка, враження. Відомості про життя: житлові умови, професійна й фінансова ситуація, сімейна, соціальна ситуація й підтримка, інтереси, захоплення, смак, причетність значущих для клієнт людей до проблеми, правова ситуація. Загальне формулювання проблеми
II. План втручання	Мета. Завдання. План-графік
III. Моніторинг	Щоденникові записи, регулярні зустрічі соціального працівника із клієнтом
IV. Кінцеве оцінювання	Як саме буде проводитися оцінювання, чи є конкретні строки роботи із клієнтом, через який час буде

	проводиться оцінювання й з якою метою (для складання подальшого плану щодо продовження або припинення втручання)
--	--

Наступним кроком після складання плану втручання є **підписання контракту** (*угоди, договору*) між клієнтом і соціальним працівником як представником установи про послуги, які будуть надані. Контракт символізує домовленість, угоду обох сторін на співробітництво. В угоді визначають:

- мету, завдання втручання;
- ролі соціального працівника й клієнта (хто, що, як буде робити);
- права й обов'язки клієнта і соціального працівника;
- відповідальність за невиконання обов'язків;
- часові межі (тривалість дії контракту, дати зустрічей і перегляду поточного оцінювання);
- методи проміжного й кінцевого оцінювання (які ознаки будуть вважатимуться свідченням прогресу);
- обов'язково варто зафіксувати в контракті дотримання конфіденційності в роботі, можливість внесення в нього змін у випадку зміни ситуації.

3. Реалізація плану втручання й оцінювання його результатів

Реалізація плану (здійснення) втручання — переведення плану в практичні дії із застосуванням різноманітних стратегій і теоретичних моделей діяльності (див. табл. 6.3.).

Таблиця 6.3

Теоретичні моделі діяльності

Модель, яка використовується у роботі з випадком	Засновник підходу	Метод, який використовується у роботі з випадком
Психологічні моделі діяльності		
Психодинамічна модель	Зігмунд Фрейд	Техніки перенесення, контр перенесення, інтерпретації
Біхевіористська модель	Джон - Бродес Уотсон (теорія класичного зумовлення) Берес Фредерік Скінер (теорія оперантного зумовлення) Альберт Бандура (теорія соціального наочіння)	Методи класичного зумовлення Метод систематичної десенсибілізації Поведінковий контракт Соціальне моделювання

Когнітивна модель	Альберт Елліс Аарон Бек Вільям Глассер	Раціонально-емотивна терапія Когнітивна терапія Реальнісна терапія
Гуманістична модель	Карл - Ренс Роджерс	Особистісно - центрована терапія
Екзистенційна модель	Віктор - Еміль Франкл	Метод логотерпії
Соціологічні моделі діяльності		
Системна модель	Людвіг фон Берталанфі	Техніки пошуку ресурсів, визначення очікуваних результатів, виявлення факторів оточення клієнта.
Екологічна модель («життєва модель»)	Роберт Езра Парк Карел Гермейн Алекс Гіттерман	Активні методи адаптації і соціалізації клієнта. Метод сімейного центру. Метод навичок. Метод життєвої моделі. Модель екосистем (екомапа, генограма).
Рольова модель	Толкот Парсонс Роберт Мертон Джекоб Морено	Групова дискусія Ігрова терапія Психодрама Арттерапія Ситуативно-рольові ігри тощо.
Комплексні моделі діяльності		
Модель кризового втручання	Джеральд Каплан	Кризове консультування Інтенсивний догляд (опіка)
Зосереджена на завданні модель	Уільям Дж. Рейд	Адлерівська терапія
Психосоціальна модель	Флоренс Холліс	Модифікація поведінки

Під час реалізації план може зазнавати перегляду, поточного оцінювання досягнутих результатів.

Здійснення втручання може включати:

- пошук потрібних ресурсів для задоволення потреб клієнта;
- формування соціальних і трудових навичок за відповідними навчальними програмами;
- допомогу клієнтові в налагодженні стосунків з сім'єю або в сім'ї клієнта в налагодженні її внутрішнього життя тощо.

Ролі соціального працівника:

- консультант;
- брокер соціальних послуг,
- адвокат;
- помічник;
- посередник;
- координатор.

Важливим елементом управління роботи з випадком є *моніторинг* (регулярний збір інформації), який забезпечує оцінювання поточного стану справ і коригування процесу роботи. Елементами моніторингу можуть бути:

- регулярні (щомісячні, щоквартальні) звіти;
- контрольні візити до клієнтів;
- матеріали щомісячних супервізійних зустрічей;
- нотатки соціальних працівників у щоденнику.

Кінцеве оцінювання процесу допомоги є останньою фазою реалізації плану втручання. Кінцеве оцінювання передбачає загальний аналіз того, наскільки досягнута мета втручання: якою була проблема клієнта, які заходи було вжито, які ресурси використано для її подолання і якого результату вдалося досягти.

Якщо ведення випадку потребує тривалого догляду, то кінцеве оцінювання через якийсь час замінюють **повторним оцінюванням** для прийняття рішення щодо продовження або припинення втручання.

За умов успішного втручання і досягнення передбаченої на його початку мети переходять до планування підтримувальних стратегій, які передбачають підготовку умов для **завершення відносин**, з'ясування ресурсів, завдяки яким клієнт обходиться без допомоги соціального працівника.

4. Вимоги до ведення професійних записів

Професійні записи можуть бути представлені у **вигляді**:

- щоденника;
- стислого опису контактів із клієнтами;
- викладу плану дій;
- певних схематичних матеріалів (екомапа, генограма, родове дерево тощо).

Професійні (щоденникові) записи **необхідні** для:

- раціонального планування справ і робочого часу;
- системного аналізу зробленого;
- виділення найбільш істотних аспектів у роботі;
- самоорганізації, професійного розвитку соціального працівника тощо.

Призначення щоденникових записів:

- спостереження й навчання;
- накопичення інформації;
- планування дослідження;
- фінансового контролю;
- оцінювання роботи організації і її фахівців;
- ідентифікація особистості.

У своїх записах соціальний педагог **фіксує**:

- не симптоми проблеми, а їхній вплив на життя клієнта взагалі (як він переживає їх, які труднощі вони спричинюють: втрата побутових, професійних, комунікативних навичок, обмеження соціальних контактів тощо);

- лише факти (події, думки, поведінка клієнта або інших осіб), а не припущення соціального працівника;

- інформацію у вигляді прямої або непрямой мови клієнта, цитування

документів.

При формуванні записів соціальний педагог **повинен**:

- критично сприймати інформацію від клієнта або інших людей;
- вникати в глибинний сенс і значення висловлювань;
- уміти бачити за словами, невербальним комунікативними проявам (жестами, мімікою, позою тощо) справжні проблеми, інтереси клієнта.

Записи **повинні** вестися:

- за згодою клієнта;
- з дотриманням принципу конфіденційності;
- жодне формулювання в щоденнику не повинно ображати гідності клієнта: якщо ніяково писати про щось, краще це пропустити;
- у жодному разі не вдаватися до оцінних, «тавруючих» суджень;
- текст найкраще викладати у розповідній формі, описовому стилі, уникаючи жаргону, думаючи про те, що за певного збігу обставин ним потрібно буде скористатися іншим фахівцям.