

# *ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ*

## Індивідуальної соціальної роботи



# ІНДИВІДУАЛЬНА СОЦІАЛЬНА РОБОТА

- Метод соціальної роботи, що передбачає особистісну взаємодію соціального працівника з окремою людиною – отримувачем соціальних послуг, спрямовану на досягнення мети соціальної роботи по відношенню до цієї людини, її оточення та громади, до якої вона належить
- Схожі поняття:
  - Соціальна робота з випадком (case work), менеджмент випадку (case management), ведення випадку, соціальний супровід



# МЕТА СОЦІАЛЬНОЇ РОБОТИ

- підвищення, чи відновлення, їхньої здатності до соціального функціонування, а також створення для цього відповідних умов у суспільстві
  - Міжнародна федерація соціальних працівників, (1976)
- забезпечення соціальної справедливості шляхом наснаження та підтримки найменш захищених верств суспільства та протидії факторам соціального виключення
  - В.Полтавець (2000)
- активізація та звільнення людей від пригноблення і несправедливих обмежень, що заважають досягненню ними належної якості життя; системне залучення людей та соціальних структур до вирішення життєвих проблем та покращення благополуччя (добробуту)
  - Міжнародна федерація соціальних працівників та Міжнародна Асоціація шкіл соціальної роботи (2014)

# МЕТА СОЦІАЛЬНОЇ РОБОТИ

- забезпечення прав і свобод, поліпшення якості життєдіяльності, задоволення інтересів та потреб сімей, дітей та молоді,
  - Закон України Про соціальну роботу з сім'ями, дітьми та молоддю, редакція 2018 р.
- запобігання, мінімізація негативних наслідків та подолання складних життєвих обставин сімей, дітей та молоді, посилення їхньої здатності до реалізації власного життєвого потенціалу
  - Закон України Про соціальну роботу з сім'ями, дітьми та молоддю, редакція 2019 р.
- профілактика складних життєвих обставин, подолання таких обставин або мінімізація їх негативних наслідків для осіб/сімей, які в них перебувають
  - Закон України Про соціальні послуги, 2019



# ОБ'ЄКТ ІНДИВІДУАЛЬНОЇ СОЦІАЛЬНОЇ РОБОТИ

- процес життєдіяльності людини в певній сфері,
- соціальна адаптація людини в умовах складної життєвої ситуації
- процеси взаємодії людини і суспільства (соціалізація, ресоціалізація, абілітація, реаблітація, тощо)
- Процеси, що відбуваються в суспільстві і впливають на благополуччя людини



# ПРЕДМЕТ ІНДИВІДУАЛЬНОЇ СОЦІАЛЬНОЇ РОБОТИ

- Окремі проблеми людини, певні особливості його поведінки та взаємовідносин (чинники), що спричиняють проблеми
- Складні життєві обставини та чинники, що їх спричиняють)
- Соціальна ситуація та умови життєдіяльності людини, її оточення та громади



# СУБ'ЄКТИ ІНДИВІДУАЛЬНОЇ СОЦІАЛЬНОЇ РОБОТИ

- Фахівець, який представляє соціальну службу або установу, що надає соціальні послуги
- Отримувач послуг, клієнт (особа, яка звернулась за допомогою у зв'язку зі СЖО, безпосередньо взаємодіє із соціальним працівником або соціальною службою)



# МЕТА ІНДИВІДУАЛЬНОЇ СОЦІАЛЬНОЇ РОБОТИ

- набуття клієнтом здатності самостійно керувати власним життям, задовольняти потреби і вирішувати проблеми, виконувати соціальні функції, впливати на життєдіяльність суспільства
  - активна соціальна адаптація клієнта
  - звільнення і наснаження заради добробуту





# КОНКРЕТНІ ЦІЛІ ІНДИВІДУАЛЬНОЇ СОЦІАЛЬНОЇ РОБОТИ

- Подолання окремих проблем
- Запобігання складним життєвим обставинам
- Подолання складних життєвих обставин
- Мінімізація наслідків складних життєвих обставин
- Активізація отримувача, спрямована на опанування власного життя
- ...



# ЗАВДАННЯ ІНДИВІДУАЛЬНОЇ СОЦІАЛЬНОЇ РОБОТИ

1. Встановити з клієнтом підтримуючі взаємовідносини;
2. Дослідити проблеми клієнта, їх причини і наслідки, *соціальну ситуацію* (індивідуальний випадок) клієнта
3. Встановити і виявити *ресурси* клієнта і ресурси суспільства, які можливо використати для досягнення мети взаємодії
4. Сформулювати і узгодити програму дій (план) соціального працівника і клієнта, спрямований на подолання них чи інших проблем клієнта та на покращення його соціальної адаптації

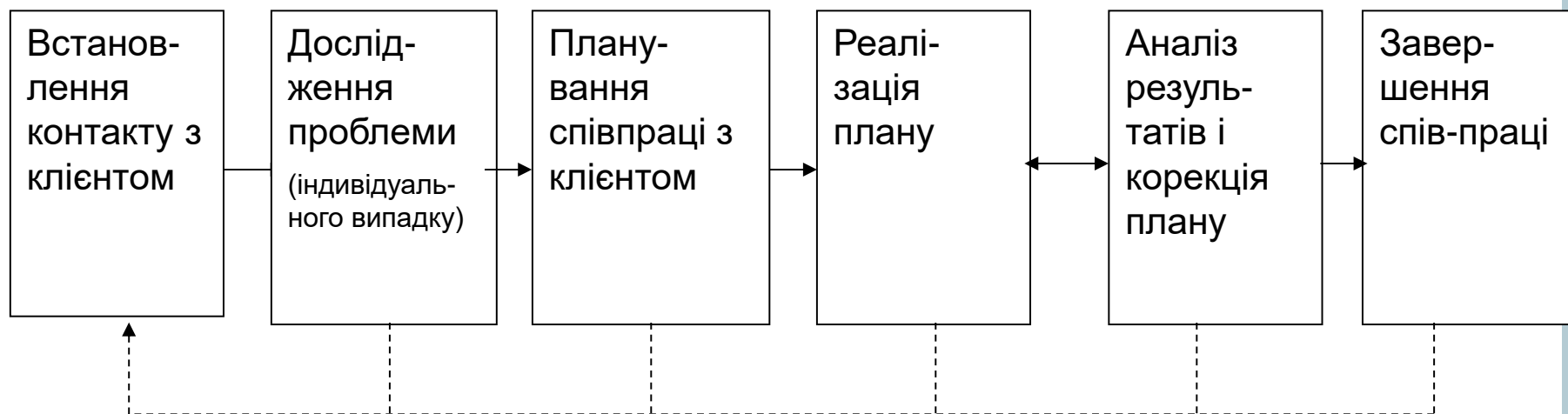


# ЗАВДАННЯ ІНДИВІДУАЛЬНОЇ СОЦІАЛЬНОЇ РОБОТИ

4. Наснажити клієнта та надати йому необхідну інформаційну та консультативну підтримку
5. Організувати спільну діяльність соціального працівника, клієнта та інших фахівців, спрямовану на реалізацію узгодженого плану;
6. Оцінити результати діяльності і в разі необхідності скоректувати план спільних дій або своєчасно завершити взаємодію з ним.



# СТРУКТУРА ПРОЦЕСУ ІНДИВІДУАЛЬНОЇ СОЦІАЛЬНОЇ РОБОТИ



# ВЕДЕННЯ ВИПАДКУ

аналіз заяви/звернення або повідомлення про осіб/сім'ї, які перебувають у складних життєвих обставинах

оцінювання потреб особи/сім'ї у соціальних послугах

прийняття рішення про надання соціальних послуг з урахуванням індивідуальних потреб особи/сім'ї

розроблення індивідуального плану надання соціальних послуг

укладення договору про надання соціальних послуг

виконання договору про надання соціальних послуг та індивідуального плану надання соціальних послуг

здійснення моніторингу надання соціальних послуг та оцінки їх якості

# ВЕДЕННЯ ВИПАДКУ

аналіз заяви/звернення або повідомлення про осіб/сім'ї, які перебувають у складних життєвих обставинах

оцінює

Підстава: подання до структурного підрозділу з питань соціального захисту населення:

- 1) заяви особи або її законного представника про надання соціальних послуг;
- 2) звернення, повідомлення інших осіб в інтересах осіб/сімей, які потребують соціальних послуг.

прийняття рішення про

розроблення індивідуального плану надання соціальних послуг

укладення договору про надання соціальних послуг

виконання договору про надання соціальних послуг та індивідуального плану надання соціальних послуг

здійснення моніторингу надання соціальних послуг та оцінки їх якості

# ВЕДЕННЯ ВИПАДКУ

аналіз заяви/звернення або повідомлення про осіб/сім'ї, які перебувають у складних життєвих обставинах

оцінювання потреб особи/сім'ї у соціальних послугах

прийняття рішення про

Аналіз документів, фактів та інформації, зібраних під час спілкування з особою/сім'єю та їхнім найближчим оточенням, а також отриманих від юридичних та фізичних осіб у встановленому порядку.

розроблення індивідуального плану надання соціальних послуг

укладення договору про надання соціальних послуг

виконання договору про надання соціальних послуг та індивідуального плану надання соціальних послуг

здійснення моніторингу надання соціальних послуг та оцінки їх якості

# ВЕДЕННЯ ВИПАДКУ

аналіз заяви/звернення або повідомлення про осіб/сім'ї, які перебувають у складних життєвих обставинах

оцінювання потреб особи/сім'ї у соціальних послугах

прийняття рішення про надання соціальних послуг з урахуванням індивідуальних потреб особи/сім'ї

розроблення

Приймається протягом 10 днів з одержання заяви (у випадку екстрених послуг – невідкладно)

Вмотивоване, містить результати оцінювання

Надання соціальних послуг може бути обов'язковим для отримувача (домашнє насилля, пробація, тощо)

укладення

виконання договору про надання соціальних послуг та індивідуального плану надання соціальних послуг

здійснення моніторингу надання соціальних послуг та оцінки їх якості



# ВЕДЕННЯ ВИПАДКУ

аналіз заяви/звернення або повідомлення про осіб/сім'ї, які перебувають у складних життєвих обставинах

оцінювання потреб особи/сім'ї у соціальних послугах

прийняття рішення про надання соціальних послуг з урахуванням індивідуальних потреб особи/сім'ї

розроблення індивідуального плану надання соціальних послуг

укладення

Заходи, передбачені у державному стандарті соціальних послуг, інші заходи, які потрібно здійснити для надання таких послуг, відомості про необхідні ресурси, періодичність і строки здійснення заходів, відповідальних виконавців

виконання договору про

надання соціальних послуг

здійснення моніторингу надання соціальних послуг та оцінки їх якості

# ВЕДЕННЯ ВИПАДКУ

аналіз заяви/звернення або повідомлення про осіб/сім'ї, які перебувають у складних життєвих обставинах

оцінювання потреб особи/сім'ї у соціальних послугах

прийняття рішення про надання соціальних послуг з урахуванням індивідуальних потреб особи/сім'ї

розроблення індивідуального плану надання соціальних послуг

укладення договору про надання соціальних послуг

виконання договору

здійснення моніторингу

Укладається в письмовій формі між надавачем та отримувачем соціальних послуг чи його законним представником  
Містить назву соціальних послуг, умови їх надання та вартість, права, обов'язки та відповідальність сторін, строк дії договору та інші істотні умови, індивідуальний план надання

# ВЕДЕННЯ ВИПАДКУ

аналіз заяви/звернення або повідомлення про осіб/сім'ї, які перебувають у складних життєвих обставинах

оцінювання потреб особи/сім'ї у соціальних послугах

П Інформування отримувача щодо надання йому соціальної допомоги та інших послуг, бесіди фахівців із отримувачем і членами його сім'ї, надання їм психологічної підтримки та залучення їх до груп взаємодопомоги, організацію сімейних групових нарад та мережових зустрічей, залучення отримувача та членів його сім'ї до навчальних і розвивальних заходів, допомога в оформленні документів тощо

укладення договору про надання соціальних послуг

виконання договору про надання соціальних послуг та індивідуального плану надання соціальних послуг

здійснення моніторингу надання соціальних послуг та оцінки їх якості

# ВЕДЕННЯ ВИПАДКУ

аналіз заяви/звернення або повідомлення про осіб/сім'ї, які перебувають у складних життєвих обставинах

оцінювання потреб особи/сім'ї у соціальних послугах

прийняття рішення про надання соціальних послуг з урахуванням індивідуальних потреб особи/сім'ї

розроблення індивідуального плану надання соціальних послуг

укладення договору про надання соціальних послуг

виконання договору про надання соціальних послуг та індивідуального плану надання соціальних послуг

здійснення моніторингу надання соціальних послуг та оцінки їх якості

# МОДЕЛЬ ОРІЄНТОВАНОЇ НА ЗАВДАННЯ РОБОТИ З ВИПАДКАМИ

Короткотермінова робота з випадком, в ході якої клієнт за допомогою соціального працівника визначає та послідовно виконує ряд конкретних, досяжних та бажаних для нього завдань, що поступово підводить клієнта до досягнення більш значущих цілей та виходу із складних життєвих обставин (Доел, 1996)



# МОДЕЛЬ ОРІЄНТОВАНОЇ НА ЗАВДАННЯ РОБОТИ З ВИПАДКАМИ

- Проблеми, на подолання яких може бути спрямована орієнтована на завдання робота:
  - Мають бути чітко визначені
  - Спричинені обставинами, які можна змінити
  - Пов'язані із незадоволеними потребами клієнта
  - Визнані самим клієнтом (клієнт їх усвідомлює та бажає подолати)
    - Міжособистісні конфлікти, незадоволеність у відносинах
    - Труднощі у виконанні соціальних ролей
    - Проблеми вибору
    - Недостатність ресурсів
    - Реактивний емоційний стрес
    - Інші психологічні і поведінкові проблеми



# ПРОЦЕС ЗОСЕРЕДЖЕНОЇ НА ЗАВДАННЯХ СОЦІАЛЬНОЇ РОБОТИ (ДОЕЛ, 1996)

Підготовка: отримання згоди на втручання

```
graph TD; A[Підготовка: отримання згоди на втручання] --> B[Перша стадія: вивчення проблеми]; B --> C[Друга стадія: узгодження цілей та часових рамок]; C --> D[Третя стадія: завдання]; D --> E[Завершення роботи];
```

Перша стадія: вивчення проблеми

- Сканування проблем
- Детальний розгляд обраних проблем («Подробиці проблеми»)
- Визначення пріоритетів («Пріоритети проблем»)

Друга стадія: узгодження цілей та часових рамок

Третя стадія: завдання

- Напрацювання завдань
- Перевірка завдань

Завершення роботи

# ОРІЄНТОВАНА НА СИЛЬНІ СТОРОНИ КЛІЄНТІВ СОЦІАЛЬНА РОБОТА\*

- Зосередження на можливостях, компетенціях та ресурсах клієнта, а не на проблемах, патологіях чи вадах
- Мета – посилення життєстійкості клієнта (resilience)
- Основні стандарти підходу:
  - орієнтація на цілі;
  - оцінка сильних сторін;
  - ресурси навколишнього середовища;
  - оцінка сильних сторін з огляду на поставлену ціль;
  - взаємовідносини, розвиток сподівань / очікувань клієнта
  - свідомий вибір.





# КЕЙС-МЕНЕДЖМЕНТ НА ОСНОВІ СИЛЬНИХ СТОРІН (ПРОГРАМА «МАЙСТЕРНЯ МОЖЛИВОСТЕЙ»\*)

1. Первинна оцінка (скринінг)
2. Прийняття рішення щодо включення в програму
3. Поглиблена оцінка (оцінка активів): потреби, наявні ресурси і можливості, ситуація, сильні і слабкі сторони)
4. Складання разом з клієнтом плану роботи
5. Виконання плану разом із клієнтом:
  - мотиваційна робота, консультування, допомога у вирішенні нагальних проблем, представництво інтересів, робота зі сприяння працевлаштуванню або набуттю нових трудових навичок тощо);
  - сприяння участі клієнта у зустрічах групи підтримки.
6. Моніторинг і оцінка виконання плану
7. Завершення стосунків з клієнтом (закриття випадку)
8. Завершальна зустріч (через 6 міс.)



# ІНДИВІДУАЛЬНЕ ІНТЕРВ'Ю

- спеціально організована бесіда працівника з клієнтом, спрямована на виявлення і дослідження проблем клієнта і вибір шляхів їх подолання
  - Особливістю професійного інтерв'ю є дотримання певної схеми бесіди і свідоме використання технік і прийомів спілкування.



# Види ІНТЕРВ'Ю В СОЦІАЛЬНІЙ РОБОТІ

- діагностичне
- консультативне
- профілактичне



# ЕТАПИ ІНДИВІДУАЛЬНОГО ІНТЕРВ'Ю

1. Встановлення (відіновлення) контакту
2. Дослідження проблеми (соціальної ситуації, індивідуального випадку)
3. Розробка (зміна) плану подолання проблеми (втручання, спільної діяльності)
4. Завершення бесіди



# ЕТАП 1.

## ВСТАНОВЛЕННЯ КОНТАКТУ

- 1) познайомитися з клієнтом
- 2) створити комфортні умови для бесіди
- 3) досягнути взаємної довіри
- 4) визначити тему взаємодії
- 5) презентувати клієнту можливості (межі компетенції) соціального працівника та агенції)
- 6) сформулювати мету інтерв'ю
- 7) стимулювати початок обговорення проблем



# ЕТАП 1.

## ВСТАНОВЛЕННЯ КОНТАКТУ

- **Техніки, прийоми:**
  - Організація простору бесіди;
  - Зустріч-знайомство;
  - Розминка;
  - Емпатійні висловлювання;
  - Саморозкриття.



## ЕТАП 2.

# ДОСЛІДЖЕННЯ ПРОБЛЕМ КЛІЄНТА

- 1) керувати ходом бесіди, підтримувати емоційний контакт з клієнтом
- 2) сформулювати запит клієнта
- 3) отримати інформацію, необхідну для визначення і дослідження проблем клієнта та виявлення ресурсів клієнта
- 4) сформулювати і перевірити гіпотези щодо причин проблем клієнта
- 5) акцентувати увагу клієнта на ті факти і чинники, на які він сам не звертав увагу
- 6) сприяти покращенню розуміння клієнтом природи своїх проблем, своєї ролі в їх виникненні та власних можливостей їх подолання
- 7) допомогти клієнту зняти емоційну напругу викликану обговоренням проблем



## ЕТАП 2.

### ДОСЛІДЖЕННЯ ПРОБЛЕМ КЛІЄНТА

- **Техніки, прийоми:**
  - Безмовне слухання;
  - Проста рефлексія;
  - Вибіркова рефлексія;
  - Уточнення;
  - Переказ
  - Перефразування;
  - Перевірка правильності розуміння клієнта
  - Подальший розвиток думки клієнта;
- Відкриті запитання
- Закриті запитання
- Заохочуючі репліки
- Емпатійні висловлювання





## ЕТАП 3.

### РОЗРОБКА ПЛАНУ ПОДОЛАННЯ ПРОБЛЕМ

- 1) досягнути з клієнтом взаєморозуміння щодо визначення проблем та їх причин і чинників
- 2) сформулювати мету і завдання подальшої взаємодії
- 3) визначити основні шляхи та конкретні кроки у подоланні проблем
- 4) сприяти прийняттю клієнтом певної відповідальності за подальші дії та їх результат на себе
- 5) розподілити обов'язки щодо подальших дій між працівником, агенцією і клієнтом
- 6) укласти угоду щодо співпраці клієнта, соціального працівника і агенції



## ЕТАП 3.

### РОЗРОБКА ПЛАНУ ПОДОЛАННЯ ПРОБЛЕМ

#### ○ Техніки, прийоми:

- Резюмування
- Інтерпретація
- Аргументація
- Відкриті запитання
- Формулювання альтернатив (різних шляхів поведінки, подолання проблеми)
- Конфронтація



## ЕТАП 4. ЗАВЕРШЕННЯ БЕСІДИ

- 1) нагадати клієнту про результати бесіди і зміст подальших дій
- 2) узгодити час, місце і завдання наступної зустрічі
- 3) виразити впевненість в спроможності клієнта подолати проблеми
- 4) виразити вдячність за звернення до агенції



## ЕТАП 4.

# ЗАВЕРШЕННЯ БЕСІДИ

- **Техніки, прийоми:**
  - Резюмування
  - Саморозкриття



# КОМПЕТЕНТНОСТІ ІНДИВІДУАЛЬНОЇ РОБОТИ

Що необхідно знати?	Що треба вміти?

