

# Тема: Суть та призначення індивідуальної соціальної роботи

## ПЛАН ЛЕКЦІЇ

1. Індивідуальна соціальна робота як основна форма професійної діяльності соціального працівника
2. Теоретичні засади та понятійний апарат індивідуальної соціальної роботи
3. Мета, завдання, об'єкт, предмет і суб'єкти індивідуальної соціальної роботи
4. Процес, етапи та методи індивідуальної соціальної роботи

### **1. Індивідуальна соціальна робота як основна форма професійної діяльності соціального працівника**

Індивідуальна соціальна робота є провідною та фундаментальною формою професійної діяльності соціального працівника, адже саме в межах індивідуальної взаємодії найбільш повно реалізується гуманістична спрямованість соціальної роботи як науки і практики. У центрі професійної уваги фахівця перебуває конкретна людина — особистість із власним життєвим досвідом, сформованою системою цінностей, унікальними потребами, проблемами та потенційними ресурсами розвитку. Такий підхід відповідає сучасним уявленням про людину як активного суб'єкта соціальних відносин, здатного до самозміни й відповідального вибору.

На відміну від групових або масових форм соціальної роботи, індивідуальна соціальна робота забезпечує можливість глибокого та всебічного аналізу життєвої ситуації клієнта з урахуванням його індивідуально-психологічних особливостей, рівня мотивації до змін, соціального статусу, характеру міжособистісних взаємин, а також попереднього досвіду подолання складних життєвих обставин. Така форма роботи дозволяє соціальному працівнику здійснювати диференційований підхід, що є необхідною умовою ефективного професійного втручання.

Призначення індивідуальної соціальної роботи полягає не лише в оперативному реагуванні на кризові ситуації, а передусім у створенні стійких умов для відновлення або збереження соціального функціонування особи. Йдеться про розвиток у клієнта навичок самопомоги, саморегуляції та відповідального прийняття рішень, посилення його здатності адаптуватися до змін соціального середовища й конструктивно взаємодіяти з ним. У цьому контексті індивідуальна соціальна робота виконує не тільки допоміжну, а й профілактичну та розвивальну функції, спрямовані на підвищення якості життя клієнта та запобігання повторному виникненню кризових ситуацій.

У професійній підготовці соціальних працівників індивідуальна соціальна робота розглядається як базова модель соціально-професійної діяльності, на основі якої формуються ключові фахові компетентності: вміння здійснювати аналіз індивідуального випадку, встановлювати професійний контакт і підтримувати робочі відносини з клієнтом, формулювати гіпотези щодо причин проблем, планувати та реалізовувати індивідуальне соціальне втручання, а також оцінювати його результати. Саме опанування цієї моделі закладає підґрунтя для подальшого вивчення спеціалізованих методів і технологій соціальної роботи з різними категоріями населення.

Приклад: людина, яка втратила роботу, може потребувати не лише матеріальної допомоги, а й психологічної підтримки, відновлення впевненості у власних силах, професійної переорієнтації та допомоги у складанні індивідуального плану працевлаштування.

## **2. Теоретичні засади та понятійний апарат індивідуальної соціальної роботи**

Сутність індивідуальної соціальної роботи полягає в органічному поєднанні гуманістичних цінностей із професійними знаннями, методами та технологіями соціальної роботи. Вона ґрунтується на визнанні безумовної цінності людської особистості, повазі до її гідності, права на самовизначення та свободу вибору життєвого шляху. Важливими засадами індивідуальної соціальної роботи є індивідуальний підхід, конфіденційність, недискримінація, професійна етика та орієнтація на сильні сторони клієнта, а не виключно на наявні проблеми чи дефіцити.

З наукової точки зору індивідуальна соціальна робота розглядається як цілеспрямований процес професійної взаємодії, спрямований на зміну соціальної ситуації клієнта та підвищення його здатності до ефективного соціального функціонування. Вона поєднує елементи психологічної підтримки, соціально-педагогічного впливу, правового інформування та організаційної допомоги, що забезпечує комплексний характер втручання.

У процесі індивідуальної соціальної роботи соціальний працівник сприяє усвідомленню клієнтом власної життєвої ситуації, допомагає проаналізувати причини виникнення труднощів, розмежувати об'єктивні та суб'єктивні чинники

проблеми, а також визначити потенційні ресурси для її подолання. До внутрішніх ресурсів належать особистісні якості клієнта, рівень мотивації, життєві навички, попередній позитивний досвід, а до зовнішніх — підтримка сім'ї, можливості громади, соціальні служби, освітні, медичні та правові інституції.

Важливою складовою сутності індивідуальної соціальної роботи є спільне планування дій. Соціальний працівник разом із клієнтом формує реалістичні, поетапні цілі, визначає оптимальні шляхи їх досягнення та прогнозує можливі труднощі. Такий підхід сприяє підвищенню відповідальності клієнта за власні рішення та результати змін, а також формує навички самостійного розв'язання проблем у майбутньому.

Ефективність індивідуальної соціальної роботи значною мірою залежить від якості професійних відносин між соціальним працівником і клієнтом. Ці відносини мають характер професійного партнерства і будуються на принципах добровільності, довіри, емпатії, відкритості та взаємної відповідальності за хід і результати роботи. Соціальний працівник виступає не як контролююча інстанція, а як фахівець-помічник і консультант, який супроводжує клієнта у процесі змін.

З позицій сучасних теорій соціальної роботи клієнт у процесі індивідуальної роботи розглядається як активний суб'єкт змін, здатний до саморозвитку та прийняття усвідомлених рішень. Відмова від патерналістського підходу на користь партнерської моделі взаємодії є ключовою ознакою професійності індивідуальної соціальної роботи та необхідною умовою досягнення стійких позитивних результатів.

*Приклад: у роботі з підлітком, який має проблеми з поведінкою, соціальний працівник не обмежується корекцією небажаних дій, а залучає підлітка до аналізу причин труднощів, обговорення альтернативних моделей поведінки та прийняття спільних рішень.*

## **Основні поняття індивідуальної соціальної роботи**

Опанування понятійного апарату індивідуальної соціальної роботи є необхідною передумовою професійної діяльності соціального працівника та важливим елементом його фахової компетентності. Чітке розуміння базових понять дозволяє здійснювати науково обґрунтований аналіз життєвих ситуацій клієнтів, правильно формулювати професійні завдання, будувати логіку соціального втручання та обирати адекватні методи і технології роботи. Саме понятійний апарат забезпечує єдність теорії та практики соціальної роботи.

### **✓ Клієнт**

Клієнт — це особа, сім'я або група осіб, які перебувають у складних життєвих обставинах, звернулися по допомогу до соціальної служби або були скеровані до неї та вступили у професійні, функціональні відносини із соціальним працівником. Клієнтами можуть бути діти, підлітки, молодь, дорослі люди, сім'ї або окремі їхні члени, незалежно від соціального статусу, віку чи життєвого досвіду.

У сучасній соціальній роботі принципово важливим є розуміння клієнта як активного суб'єкта змін. Це означає, що він бере безпосередню участь у визначенні цілей співпраці, плануванні та реалізації заходів соціальної підтримки, а також в оцінці досягнутих результатів. Такий підхід сприяє підвищенню відповідальності клієнта за власне життя та забезпечує сталість позитивних змін.

*Приклад: внутрішньо переміщена особа, яка звертається по допомогу з працевлаштуванням, спільно з соціальним працівником аналізує власний професійний досвід, наявні навички, можливості перекваліфікації та ресурси громади для успішної інтеграції на новому місці проживання.*

### ✓ Індивідуальний випадок

Індивідуальний випадок — це конкретна, унікальна життєва ситуація клієнта, що характеризується складним і взаємопов'язаним поєднанням соціальних, психологічних, економічних, педагогічних або правових труднощів. Кожен індивідуальний випадок є неповторним і потребує комплексного аналізу з урахуванням особистісних характеристик клієнта та особливостей його соціального середовища.

З наукової точки зору індивідуальний випадок є об'єктом професійного аналізу, на основі якого здійснюється планування соціального втручання, визначення цілей і прогнозування результатів. Використання шаблонних рішень у роботі з індивідуальними випадками є неефективним і суперечить принципам професійної соціальної роботи.

*Приклад: сім'я, у якій один із батьків має інвалідність, поєднує проблеми матеріального забезпечення, догляду за дітьми, обмеженого доступу до соціальних послуг та емоційного виснаження, розглядається як окремий індивідуальний випадок, що потребує міждисциплінарного підходу.*

### ✓ Проблема

Проблема в індивідуальній соціальній роботі розуміється як суперечність між реальними умовами життя особи, її можливостями, потребами та тим рівнем соціального функціонування, який є необхідним для повноцінного життя і соціальної інтеграції. Важливою професійною навичкою соціального працівника є здатність відрізнити сутність проблеми від її зовнішніх проявів або симптомів.

У практиці соціальної роботи проблема часто має багатовимірний характер і може включати одночасно кілька взаємопов'язаних аспектів: матеріальні труднощі, психологічні переживання, порушення соціальних зв'язків, правову незахищеність тощо.

Приклад: регулярні пропуски занять учнем можуть бути не самостійною проблемою, а лише зовнішнім проявом глибших труднощів — сімейних конфліктів, емоційного неблагополуччя або систематичного булінгу в освітньому середовищі.

### ✓ Соціальна ситуація

Соціальна ситуація — це сукупність умов життєдіяльності клієнта, які безпосередньо або опосередковано впливають на його фізичний, психологічний і соціальний стан. Вона охоплює сімейні та міжособистісні стосунки, матеріальне становище, житлові умови, рівень освіти, трудове середовище, коло соціальних контактів, культурні та соціальні норми.

Аналіз соціальної ситуації дозволяє соціальному працівнику розглядати клієнта не ізольовано, а як частину ширшого соціального контексту. Такий підхід відповідає екологічній моделі соціальної роботи, згідно з якою проблеми особи розглядаються у взаємодії з навколишнім середовищем.

### ✓ Гіпотеза

Гіпотеза — це професійне припущення соціального працівника щодо можливих глибинних причин проблем клієнта, сформульоване на основі первинного аналізу інформації, спостережень, бесід і документів. Гіпотеза не є остаточним висновком і потребує подальшої перевірки у процесі професійної взаємодії з клієнтом та його соціальним оточенням.

У ході індивідуальної соціальної роботи гіпотеза може уточнюватися, доповнюватися або спростовуватися, що забезпечує гнучкість і наукову обґрунтованість професійного втручання.

Приклад: соціальний працівник висуває гіпотезу, що замкнутість дитини зумовлена не індивідуальними рисами характеру, а напруженою атмосферою в сім'ї, і перевіряє це шляхом систематичних спостережень, бесід з батьками та педагогами.

### **3. Мета, завдання, об'єкт, предмет і суб'єкти індивідуальної соціальної роботи**

Чітке розмежування об'єкта і предмета індивідуальної соціальної роботи має принципове значення для розуміння логіки професійного втручання та наукового аналізу соціальних проблем. Саме через ці категорії визначається, на кого спрямована соціальна робота і що саме становить зміст професійної діяльності соціального працівника.

#### **Об'єкт індивідуальної соціальної роботи**

Об'єктом індивідуальної соціальної роботи є конкретна особа або сім'я, які перебувають у складних життєвих обставинах та потребують соціальної підтримки, допомоги або супроводу. Йдеться про людей, здатність яких до повноцінного соціального функціонування частково або повністю порушена внаслідок дії зовнішніх або внутрішніх чинників.

До складних життєвих обставин, що зумовлюють необхідність індивідуальної соціальної роботи, належать:

- бідність і матеріальна незабезпеченість;
- безробіття або нестабільна зайнятість;
- інвалідність чи хронічні захворювання;
- насильство в сім'ї;
- адиктивна поведінка (алкогольна, наркотична, ігрова залежність тощо);
- соціальна ізоляція, самотність;
- кризові життєві події (втрата близької людини, розлучення, вимушене переселення);
- порушення прав і законних інтересів особи.

З наукової точки зору важливо підкреслити, що об'єкт індивідуальної соціальної роботи не зводиться лише до носія проблем. Людина або сім'я

розглядаються як суб'єкти з певним потенціалом розвитку, внутрішніми ресурсами та можливостями до змін. Саме тому сучасна соціальна робота орієнтується не на «дефіцитну модель», а на ресурсний і сильнісно-орієнтований підхід.

Приклад: *особа з інвалідністю є об'єктом індивідуальної соціальної роботи не лише через наявні обмеження, а й як людина, яка має здібності, професійний досвід і потребує створення умов для соціальної інтеграції та самореалізації.*

### **Предмет індивідуальної соціальної роботи**

Предметом індивідуальної соціальної роботи виступають соціальні проблеми, потреби, труднощі та обмеження життєдіяльності клієнта, які потребують професійного аналізу й цілеспрямованого соціального втручання.

Саме предмет визначає зміст, напрями та методи діяльності соціального працівника у конкретному випадку.

До предмета індивідуальної соціальної роботи можуть належати:

- проблеми соціальної адаптації та інтеграції;
- порушення соціальних ролей і взаємин;
- дефіцит матеріальних, психологічних або соціальних ресурсів;
- труднощі у реалізації прав і задоволенні базових потреб;
- зниження рівня соціального функціонування;
- потреба в соціальному супроводі, консультуванні, реабілітації або захисті

прав.

Важливо наголосити, що предмет соціальної роботи є динамічним і може змінюватися в процесі взаємодії з клієнтом. Первинний запит клієнта не завжди відображає глибинні проблеми, тому соціальний працівник здійснює професійну діагностику та корекцію предмета втручання.

Приклад: клієнт звертається по матеріальну допомогу (зовнішній запит), однак у процесі роботи виявляється, що предметом соціальної роботи є відсутність навичок фінансового планування, низька мотивація до працевлаштування та обмежені соціальні зв'язки.

### **Співвідношення об'єкта і предмета індивідуальної соціальної роботи**

Таким чином:

✓ **об'єкт** — це *хто* перебуває в полі уваги соціального працівника (особа або сім'я);

✓ **предмет** — це *що саме* становить проблему або потребує професійного втручання.

Розуміння цього співвідношення дозволяє майбутнім фахівцям:

- чітко формулювати професійні завдання;
- уникати підміни особистості клієнта його проблемами;
- будувати етичну та ефективну модель допомоги;
- забезпечувати індивідуальний і комплексний підхід у соціальній роботі.

Отже, об'єкт і предмет індивідуальної соціальної роботи є ключовими категоріями, що визначають спрямованість, зміст і характер професійної діяльності соціального працівника. Їх правильне розуміння забезпечує наукову обґрунтованість соціального втручання та сприяє досягненню головної мети індивідуальної соціальної роботи — відновлення або збереження соціального функціонування клієнта та підвищення якості його життя.

### **Суб'єкти індивідуальної соціальної роботи**

Індивідуальна соціальна робота є складним багаторівневим процесом, що здійснюється у соціальному просторі та передбачає взаємодію різних суб'єктів. Хоча центральною ланкою залишається взаємодія між соціальним працівником і клієнтом, ефективність індивідуальної допомоги значною мірою залежить від узгоджених дій широкого кола учасників соціального процесу. Саме тому

індивідуальну соціальну роботу доцільно розглядати як мережеву модель професійної взаємодії.

### **Соціальний працівник**

Соціальний працівник є ключовим суб'єктом індивідуальної соціальної роботи та професійним носієм спеціальних знань, умінь і цінностей. Його діяльність полягає у:

- професійній оцінці життєвої ситуації клієнта;
- виявленні проблем, потреб і ресурсів;
- плануванні та реалізації індивідуального втручання;
- координації взаємодії між різними суб'єктами;
- захисті прав і законних інтересів клієнта.

Соціальний працівник виконує ролі консультанта, посередника, координатора, адвоката інтересів клієнта та фасилітатора змін. Його діяльність ґрунтується на принципах професійної етики, гуманізму, конфіденційності та відповідальності.

*Приклад: соціальний працівник координує взаємодію між клієнтом, центром зайнятості та психологом для комплексного вирішення проблеми безробіття.*

### **Клієнт**

Клієнт є другим центральним суб'єктом індивідуальної соціальної роботи. Це особа або сім'я, які перебувають у складних життєвих обставинах і потребують підтримки для відновлення або збереження соціального функціонування.

У сучасній соціальній роботі клієнт розглядається не як пасивний отримувач допомоги, а як активний учасник процесу змін. Він залучається до:

- формулювання запиту;
- визначення цілей співпраці;

- вибору шляхів подолання проблем;
- оцінки результатів соціальної роботи.

Такий підхід сприяє підвищенню відповідальності клієнта та розвитку його здатності до самопомоги.

### **Державні установи**

Важливими суб'єктами індивідуальної соціальної роботи є державні інституції, які забезпечують реалізацію соціальної політики та соціальних гарантій. До них належать:

- органи соціального захисту населення;
- центри соціальних служб;
- служби у справах дітей;
- освітні заклади;
- медичні установи;
- правоохоронні органи.

Державні установи забезпечують правову основу, фінансування соціальних програм, доступ до послуг і захист прав клієнтів. Соціальний працівник у цьому контексті часто виступає посередником між клієнтом і системою державних сервісів.

### **Недержавні організації та благодійні фонди**

Недержавні організації (НДО), благодійні фонди, релігійні та волонтерські організації відіграють важливу роль у наданні індивідуальної допомоги, особливо в умовах обмежених державних ресурсів. Їх діяльність спрямована на:

- надання матеріальної, психологічної та правової допомоги;
- реалізацію соціальних проєктів;
- підтримку вразливих категорій населення;
- розвиток громадянської активності.

Співпраця соціального працівника з НДО дозволяє розширити спектр послуг і забезпечити комплексний підхід до вирішення проблем клієнта.

Приклад: *благодійний фонд забезпечує клієнта гуманітарною допомогою, тоді як соціальний працівник здійснює соціальний супровід і консультування.*

### **Родина та найближче соціальне оточення клієнта**

Родина, друзі, сусіди, колеги та інші значущі особи становлять безпосереднє соціальне середовище клієнта. Вони можуть бути як важливим ресурсом підтримки, так і чинником ризику (наприклад, у випадках домашнього насильства або співзалежних стосунків).

Соціальний працівник аналізує роль найближчого оточення клієнта та, за можливості, залучає його до процесу допомоги, зберігаючи при цьому принципи етичності та безпеки клієнта.

### **Громада та суспільство загалом**

Індивідуальна соціальна робота здійснюється в межах конкретної громади та ширшого суспільного контексту. Саме громада забезпечує можливості для соціальної інтеграції клієнта через:

- доступ до освітніх, культурних і соціальних ресурсів;
- участь у громадських ініціативах;
- формування соціальних зв'язків і підтримуючого середовища.

Суспільство загалом, через систему норм, цінностей і соціальної політики, створює умови для реалізації прав людини та соціальної справедливості.

Отже, суб'єктами індивідуальної соціальної роботи є:

- соціальний працівник як фахівець і координатор процесу допомоги;
- клієнт як активний учасник змін;
- державні та недержавні організації, що забезпечують ресурси і послуги;
- родина та соціальне оточення клієнта;
- громада і суспільство, у межах яких відбувається соціальна інтеграція.

Таким чином, індивідуальна соціальна робота є результатом взаємодії цілісної мережі суб'єктів, спільна діяльність яких спрямована на відновлення соціального функціонування клієнта, підвищення якості його життя та забезпечення стійких позитивних змін.

### **Мета індивідуальної соціальної роботи**

Мета індивідуальної соціальної роботи полягає у відновленні, підтримці або підвищенні рівня соціального функціонування клієнта, розвитку його здатності до самостійного подолання життєвих труднощів, прийняття відповідальних рішень та повноцінної інтеграції у суспільство. Йдеться не лише про тимчасове вирішення окремої проблеми, а про досягнення стійких позитивних змін у життєдіяльності особи або сім'ї.

У науковому розумінні соціальне функціонування охоплює здатність людини виконувати соціальні ролі, підтримувати міжособистісні стосунки, забезпечувати власні базові потреби та взаємодіяти із соціальними інститутами відповідно до прийнятих у суспільстві норм.

Досягнення мети індивідуальної соціальної роботи реалізується через систему взаємопов'язаних напрямів, кожен з яких має власне змістове наповнення та практичне значення.

#### **➤ Діагностичний напрям**

Діагностичний напрям передбачає всебічне вивчення життєвої ситуації клієнта, виявлення його проблем, потреб, ресурсів і ризиків. У межах цього напрямку здійснюється:

- аналіз соціальної ситуації клієнта;
- визначення глибинних причин труднощів;
- формулювання професійних гіпотез;
- оцінка рівня соціального функціонування.

Результати діагностики є основою для подальшого планування індивідуальної роботи.

➤ **Адаптаційний напрям**

Адаптаційний напрям спрямований на допомогу клієнту у пристосуванні до нових або змінених умов життя (переїзд, зміна соціального статусу, втрата роботи, сімейні зміни тощо). Соціальний працівник підтримує клієнта у процесі:

- освоєння нових соціальних ролей;
- налагодження соціальних зв'язків;
- орієнтації в системі соціальних послуг і можливостей громади.

Приклад: *адаптація внутрішньо переміщеної особи до життя в новій громаді.*

➤ **Реабілітаційний напрям**

Реабілітаційний напрям передбачає відновлення втрачених або порушених соціальних, психологічних і побутових функцій клієнта внаслідок хвороби, травми, насильства, залежності чи тривалих кризових ситуацій. Він може включати:

- соціально-психологічну підтримку;
- відновлення навичок самообслуговування;
- сприяння поверненню до навчання або праці;
- координацію міждисциплінарної допомоги.

➤ **Профілактичний напрям**

Профілактичний напрям орієнтований на запобігання поглибленню наявних проблем або виникненню нових складних життєвих обставин. У межах цього напрямку соціальний працівник:

- знижує вплив факторів ризику;
- формує навички безпечної та соціально відповідальної поведінки;
- інформує клієнта про можливі наслідки певних дій.

Профілактична робота має проактивний характер і сприяє довгостроковій стабілізації життєвої ситуації клієнта.

### ➤ **Мобілізаційний напрям**

Мобілізаційний напрям спрямований на виявлення та активізацію внутрішніх і зовнішніх ресурсів клієнта. Соціальний працівник допомагає клієнту усвідомити власні сильні сторони, потенціал, попередній успішний досвід подолання труднощів, а також залучає ресурси сім'ї, громади та соціальних інституцій.

Цей напрям є ключовим для формування суб'єктної позиції клієнта та підвищення його самостійності.

### ➤ **Освітній напрям**

Освітній напрям полягає у підвищенні рівня соціальної, правової, психологічної та побутової обізнаності клієнта. Він передбачає:

- інформування про права та соціальні гарантії;
- формування навичок планування, комунікації та саморегуляції;
- розвиток життєвих і соціальних компетентностей.

Освітня складова сприяє зміцненню здатності клієнта самостійно вирішувати проблеми у майбутньому.

### ➤ **Соціально-інтеграційний напрям**

Соціально-інтеграційний напрям спрямований на включення клієнта у соціальне середовище, відновлення або розширення його соціальних зв'язків і участі в суспільному житті. Він охоплює:

- сприяння зайнятості або навчанню;
- залучення до громадських ініціатив;
- подолання соціальної ізоляції та стигматизації.

Соціальна інтеграція є завершальним етапом індивідуальної соціальної роботи та свідчить про досягнення її мети.

Отже, мета індивідуальної соціальної роботи реалізується через комплекс взаємопов'язаних напрямів, які забезпечують цілісний, системний та орієнтований на розвиток підхід до допомоги клієнту. Такий підхід дозволяє не лише вирішувати актуальні проблеми, а й створювати умови для довготривалої стабільності та соціального благополуччя особи.

### **Завдання індивідуальної соціальної роботи**

Завдання індивідуальної соціальної роботи визначають конкретні дії, які соціальний працівник здійснює для досягнення мети роботи з клієнтом. Вони забезпечують системний та цілеспрямований підхід, спрямований на відновлення, підтримку та розвиток соціального функціонування особи або сім'ї.

#### **❖ Основні завдання**

##### **1. Встановлення підтримуючих взаємовідносин з клієнтом**

Соціальний працівник формує професійні стосунки, засновані на довірі, емпатії, конфіденційності та партнерстві. Встановлення таких взаємовідносин є базовою умовою ефективності індивідуальної роботи.

*Приклад: соціальний працівник починає роботу з дитиною, що пережила травму, з поступового налагодження контакту через бесіду, ігрові або творчі активності.*

##### **2. Виявлення та аналіз проблем і потреб**

Соціальний працівник досліджує реальні життєві обставини клієнта, виявляє актуальні проблеми, їх глибинні причини та взаємозв'язки. Важливо відокремлювати симптоми від основних проблем і формулювати їх у термінах соціальної роботи.

*Приклад: регулярні конфлікти в сім'ї можуть бути проявом фінансових труднощів або психологічного насильства.*

### **3. Визначення ресурсів клієнта та суспільства**

Одне з ключових завдань — виявлення внутрішніх (особистісних) і зовнішніх (соціальних) ресурсів, які можуть бути залучені для подолання труднощів.

*Внутрішні ресурси:* навички, знання, життєвий досвід, мотивація.

*Зовнішні ресурси:* родина, громада, соціальні служби, освітні та медичні установи.

Приклад: соціальний працівник допомагає самотній матері використати можливості місцевого центру зайнятості та активізує підтримку родичів.

### **4. Спільне планування дій**

Розробка конкретного плану вирішення проблем клієнта відбувається у партнерстві з ним. План включає цілі, послідовність дій, строки, відповідальних осіб та ресурси.

Приклад: для молодої людини з психічними труднощами складається план відвідування спеціалістів, професійної підготовки та соціальної адаптації.

### **5. Надання інформаційної, психологічної та консультативної підтримки**

Соціальний працівник надає необхідну інформацію про права, послуги, соціальні гарантії, а також підтримку у розвитку навичок прийняття рішень і подолання криз.

Приклад: консультації щодо легального працевлаштування для ВПО або психологічна підтримка при втраті близької людини.

### **6. Координація діяльності різних фахівців**

Соціальна робота часто потребує залучення мультидисциплінарної команди: психологів, юристів, медичних працівників, педагогів та громадських активістів. Координація дозволяє уникнути дублювання послуг і забезпечує комплексну підтримку.

Приклад: при роботі з дитиною, яка зазнала насильства, соціальний працівник координує взаємодію з психологом, юристом та службою у справах дітей.

## **7. Оцінка результатів і завершення або корекція взаємодії**

Завершальний етап включає оцінку досягнутих результатів, аналіз ефективності застосованих методів і, за потреби, корекцію подальшого плану роботи. Це завдання забезпечує системність та професійну відповідальність соціального працівника.

Приклад: після серії зустрічей із сім'єю соціальний працівник оцінює зміни у рівні взаємин, відновлення соціальних ролей та визначає, чи потрібні додаткові заходи.

### **❖ Додаткові навчально-наукові аспекти**

- **Системність завдань:** Завдання індивідуальної роботи повинні розглядатися як цілісна система, де кожне попереднє завдання готує основу для наступного.

- **Принцип активності клієнта:** Успіх завдань залежить від включеності клієнта в процес, його готовності до змін і взаємодії з фахівцем.

- **Інтердисциплінарний характер:** Завдання передбачають взаємозв'язок із суміжними науковими дисциплінами — психологією, педагогікою, правознавством, медициною, соціальною економікою.

- **Наукова база:** Планування та виконання завдань повинно опиратися на сучасні дослідження в галузі соціальної роботи, психосоціальної підтримки та розвитку соціальних сервісів.

### **Ресурси в індивідуальній соціальній роботі**

Ресурси в індивідуальній соціальній роботі — це потенціали, здібності, матеріальні або соціальні засоби, які можуть бути залучені для підтримки

клієнта, подолання його проблем та розвитку його соціального функціонування. Ефективне використання ресурсів дозволяє соціальному працівнику спрямувати клієнта на самостійне вирішення життєвих труднощів та зміцнення соціальної стійкості.

## ✓ Класифікація ресурсів

### 1. Внутрішні ресурси

Внутрішні ресурси пов'язані з особистістю клієнта і визначають його здатність адаптуватися, долати труднощі та використовувати наявні можливості. До них належать:

- **Фізичне та психічне здоров'я** — забезпечує енергію та життєстійкість.
- **Здібності та компетенції** — професійні навички, творчий потенціал, критичне мислення.
- **Освіта та знання** — дозволяють оцінювати ситуації, планувати дії та ухвалювати обґрунтовані рішення.
- **Мотивація та життєва позиція** — готовність до змін, віра у власні сили, наполегливість.
- **Соціальні навички** — уміння спілкуватися, вирішувати конфлікти, будувати партнерські відносини.

Приклад: *молодий спеціаліст із психологічними труднощами має внутрішні ресурси у вигляді освіти та професійних навичок, які можна активізувати для пошуку роботи та адаптації до нового колективу.*

### 2. Зовнішні ресурси

Зовнішні ресурси формуються у взаємодії людини з оточенням та суспільством і забезпечують підтримку та допомогу у складних життєвих обставинах. До них належать:

- **Родина та близьке оточення** — емоційна підтримка, практична допомога, наставництво.

– **Соціальні служби та державні установи** — центри зайнятості, медичні заклади, служби у справах дітей, соціальні центри.

– **Громадські та благодійні організації** — допомога у вигляді консультацій, матеріальної підтримки, психологічної допомоги.

– **Матеріальна допомога та соціальні гарантії** — субсидії, допомога по безробіттю, пільги.

– **Освітнє та професійне середовище** — навчальні заклади, курси підвищення кваліфікації, тренінги.

Приклад: сім'я ВПО, яка переїхала до нового регіону, може використовувати зовнішні ресурси через місцевий центр соціальних послуг, родину, громадську організацію та освітні програми для дітей.

### **3. Науково-методичні аспекти ресурсів**

– **Комплексний підхід:** ефективна робота з ресурсами передбачає їх взаємодоповнюваність. Наприклад, внутрішня мотивація клієнта посилюється підтримкою родини та професійним супроводом соціального працівника.

– **Активізація ресурсів:** соціальний працівник не лише використовує наявні ресурси, а й стимулює їх розвиток.

– **Довгострокова перспектива:** ресурси розглядаються як база для підвищення соціальної стійкості, самостійності та інтеграції клієнта у суспільство.

– **Індивідуалізація:** кожна людина має унікальний набір ресурсів, тому важливий персоналізований підхід до їх оцінки та використання.

#### Практичні рекомендації

✓ На початку роботи соціальний працівник проводить оцінку ресурсів клієнта, виділяючи внутрішні та зовнішні потенціали.

✓ Для кожного ресурсу визначаються можливі шляхи його залучення та посилення.

✓ Використання ресурсів документується у плані соціальної роботи та оцінюється під час проміжного та підсумкового аналізу результатів.

#### **4. Процес, етапи та методи індивідуальної соціальної роботи**

Індивідуальна соціальна робота є цілеспрямованим і системним процесом, що передбачає взаємодію соціального працівника з клієнтом з метою аналізу життєвої ситуації, вирішення проблем, мобілізації ресурсів і розвитку навичок самостійного подолання труднощів. Процес здійснюється поетапно та включає кілька ключових фаз.

##### **1. Встановлення контакту з клієнтом**

На цьому етапі соціальний працівник створює базу довіри та безпечного середовища, необхідну для подальшої взаємодії.

- Формуються професійні відносини на принципах добровільності, конфіденційності, партнерства та емпатії.

- Важливо провести первинне знайомство, з'ясувати очікування клієнта, його потреби та мотивацію до змін.

- Соціальний працівник оцінює комунікативні особливості клієнта та адаптує стиль взаємодії.

*Приклад: під час першої зустрічі з молодою мамою, яка звернулася по допомогу через труднощі у вихованні дитини, соціальний працівник створює атмосферу підтримки, вислуховує проблеми та пропонує спільно визначити цілі співпраці.*

##### **2. Дослідження проблеми (аналіз індивідуального випадку)**

На цьому етапі відбувається глибинний аналіз ситуації клієнта.

- Збирається інформація про соціальне, психологічне, економічне та правове становище клієнта.

- Виявляються внутрішні та зовнішні ресурси, ключові проблеми та потреби.

- Формулюються гіпотези про причини проблем, які згодом перевіряються під час взаємодії.

- Використовуються різні методи: спостереження, бесіда, анкетування, аналіз документів, соціометрія.

Приклад: у випадку підлітка з пропусками школи аналіз включає бесіди з дитиною та батьками, оцінку навчального середовища та взаємодію з педагогами для визначення кореневих причин проблеми.

### **3. Планування співпраці**

На цьому етапі розробляється стратегія професійного втручання.

- Визначаються конкретні цілі та завдання, строки їх досягнення, методи та інструменти роботи.

- План будується спільно з клієнтом, враховуючи його потреби, мотивацію та ресурси.

- Важливо узгодити очікувані результати та критерії оцінки ефективності втручання.

Приклад: сім'я, яка зіткнулася з фінансовими труднощами, разом із соціальним працівником розробляє план дій: звернення за субсидією, участь у тренінгу з професійної переорієнтації, психологічна підтримка дітей.

### **4. Реалізація плану**

Цей етап передбачає безпосереднє впровадження запланованих заходів.

- Соціальний працівник надає інформаційну, консультативну та психологічну підтримку.

- Відбувається координація дій із державними та громадськими установами, залучення ресурсів родини та громади.

- Забезпечується активна участь клієнта у виконанні плану, контроль за прогресом та мотиваційна підтримка.

Приклад: соціальний працівник допомагає внутрішньо переміщеній особі підготувати документи для отримання матеріальної допомоги, консультує щодо пошуку роботи та організовує психологічні консультації для дітей.

## **5. Аналіз результатів і корекція дій**

Завершальний етап полягає у оцінці ефективності проведеної роботи та внесенні необхідних коригувань.

- Оцінюється досягнення цілей, зміни у соціальному функціонуванні клієнта та використання ресурсів.

- Визначається необхідність корекції плану або продовження взаємодії.

- Формується висновок щодо результатів соціальної роботи та рекомендації на майбутнє.

Приклад: після трьох місяців роботи з підлітком соціальний працівник оцінює зміни у поведінці та навчанні, обговорює з клієнтом досягнуті результати та визначає подальші кроки для підтримки успіхів.

## **Науково-методичні аспекти процесу**

- Процес індивідуальної соціальної роботи є циклічним і гнучким: етапи можуть повторюватися або коригуватися відповідно до потреб клієнта.

- Використання системного підходу дозволяє враховувати взаємозв'язки між особистістю клієнта та його соціальним середовищем.

- Документування кожного етапу підвищує якість професійного втручання та забезпечує можливість оцінки результативності роботи.

- Процес включає постійне рефлексивне оцінювання соціальним працівником власної діяльності, що підвищує ефективність і професіоналізм.

Процес індивідуальної соціальної роботи є системним та поетапним, що дозволяє соціальному працівнику ефективно аналізувати життєві ситуації клієнта, мобілізувати ресурси та спільно з ним досягати поставлених цілей. Кожен етап має свої завдання, методи та критерії оцінки результативності.

### **1. Перший етап – встановлення контакту**

**Мета:** створення бази довіри та безпечного середовища для відкритої взаємодії.

**Завдання:** пояснити принципи та межі соціальної роботи (добровільність, конфіденційність, партнерство), визначити ролі соціального працівника та клієнта.

**Методи:** бесіда, активне слухання, емпатичне реагування, ненав'язливе інформування про послуги.

**Особливості:** важливо оцінити готовність клієнта до співпраці, його комунікативні навички, рівень тривожності та мотивації до змін.

Приклад: *під час першої зустрічі з особою, яка втратила роботу, соціальний працівник пояснює, що основна мета взаємодії – не тільки матеріальна підтримка, а й допомога у розвитку професійних навичок та плануванні подальших дій.*

### **2. Другий етап – дослідження проблеми**

**Мета:** комплексне вивчення індивідуального випадку та виявлення ключових проблем.

**Завдання:** збір інформації про соціальні, психологічні, економічні та правові аспекти життя клієнта; формування первинної гіпотези про причини труднощів.

**Методи:** інтерв'ю, спостереження, аналіз документів, соціальні тести, бесіди з членами родини, педагогами чи іншими фахівцями.

**Особливості:** на цьому етапі відбувається **визначення ресурсів клієнта** (внутрішніх і зовнішніх) та оцінка соціальної ситуації.

Приклад: *підліток пропускає школу; соціальний працівник аналізує сімейні стосунки, шкільне середовище та коло спілкування, щоб зрозуміти причини поведінкових труднощів.*

### **3. Третій етап – планування**

**Мета:** розробка індивідуального плану допомоги, що враховує ресурси, потреби та цілі клієнта.

**Завдання:** визначення конкретних цілей, пріоритетів, завдань і методів втручання; мотивація клієнта до активної участі у процесі змін.

**Методи:** колективне обговорення проблем, складання поетапного плану дій, визначення критеріїв оцінки результатів.

**Особливості:** планування має бути гнучким і готовим до корекції у процесі реалізації.

Приклад: *сім'я з проблемами опіки над дитиною разом із соціальним працівником складає план: залучення психолога, організація допомоги по догляду та навчальних занять для дітей, консультації щодо правових аспектів.*

### **4. Четвертий етап – реалізація плану**

**Мета:** впровадження заходів, спрямованих на досягнення цілей індивідуальної роботи.

**Завдання:** надання інформаційної, психологічної та консультативної підтримки; координація дій із державними установами, громадськими організаціями та родиною; контроль за виконанням запланованих заходів.

**Методи:** консультування, супровід, соціальні тренінги, сприяння доступу до ресурсів, організація взаємодії з іншими фахівцями.

**Особливості:** клієнт виступає активним учасником процесу, а соціальний працівник підтримує мотивацію та сприяє самостійності.

Приклад: внутрішньо переміщена особа отримує консультації щодо працевлаштування, соціальний працівник допомагає оформити документи на субсидію та організовує зустрічі з потенційними роботодавцями.

## **5. П'ятий етап – оцінка і корекція**

**Мета:** визначення результативності проведеної роботи та коригування подальших дій.

**Завдання:** аналіз досягнутих результатів, оцінка змін у соціальному функціонуванні клієнта, прийняття рішення про продовження, корекцію або завершення взаємодії.

**Методи:** бесіда з клієнтом, повторні оцінки соціальної ситуації, порівняння досягнутих результатів із запланованими, обговорення досвіду.

**Особливості:** етап передбачає **рефлексивний аналіз роботи соціального працівника**, облік ефективності обраних методів та внесення змін у план для підвищення результативності.

Приклад: після трьох місяців роботи з підлітком соціальний працівник оцінює покращення поведінки, відвідування школи, відносини в родині та приймає рішення про завершення активного супроводу з подальшою періодичною підтримкою.

### **Очікувані результати індивідуальної соціальної роботи**

Очікуваними результатами є:

- підвищення якості життя клієнта;
- розвиток соціальної адаптивності;
- зменшення залежності від зовнішньої допомоги;
- формування навичок самодопомоги;
- зміцнення особистісних і соціальних ресурсів.

## Висновки до лекції:

Індивідуальна соціальна робота є ключовою формою професійної діяльності соціального працівника, яка дозволяє максимально ефективно реагувати на потреби та проблеми конкретної людини або сім'ї. Вона поєднує гуманістичні цінності, науково обґрунтовані методи та технології соціальної роботи, орієнтовані на розвиток, підтримку та соціальну інтеграцію клієнта.

Основними особливостями індивідуальної соціальної роботи є:

1. Цілеспрямованість і системність – процес взаємодії соціального працівника з клієнтом проходить поетапно і передбачає аналіз життєвої ситуації, планування втручання, реалізацію дій та оцінку результатів.

2. Гуманістичний підхід – клієнт розглядається як активний суб'єкт змін із власними ресурсами, потенціалом і правом на самовизначення.

3. Індивідуалізація – враховуються особистісні характеристики, мотивація, потреби, рівень соціального функціонування та соціальні ресурси клієнта.

4. Комплексність і інтеграція ресурсів – робота охоплює внутрішні та зовнішні ресурси, передбачає координацію з державними, громадськими та родинними суб'єктами, а також міждисциплінарний підхід.

5. Превентивна та розвивальна функції – крім оперативного вирішення проблем, індивідуальна робота спрямована на зміцнення соціальної стійкості, формування навичок самодопомоги та запобігання повторним кризовим ситуаціям.

Мета індивідуальної соціальної роботи полягає у відновленні, підтримці та підвищенні рівня соціального функціонування клієнта, розвитку його здатності до самостійного вирішення проблем та інтеграції у суспільство. Досягнення цієї мети забезпечується через діагностичний, адаптаційний, реабілітаційний,

профілактичний, мобілізаційний, освітній та соціально-інтеграційний напрями роботи.

Ефективність індивідуальної соціальної роботи значною мірою залежить від професійних компетентностей соціального працівника, якості встановлених взаємин із клієнтом та уміння мобілізувати внутрішні та зовнішні ресурси. Системний, науково обґрунтований і партнерський підхід дозволяє забезпечити стійкі позитивні зміни у житті клієнта та підвищити його якість життя.

Таким чином, індивідуальна соціальна робота є не лише практичною, але й науково обґрунтованою моделлю соціальної допомоги, що формує основу професійної діяльності соціального працівника та забезпечує реалізацію гуманістичних і соціально значущих цілей сучасної соціальної роботи.