

УДК 364.04:316.444.5

DOI <https://doi.org/10.32840/1992-5786.2020.69-3.27>**Ю. В. Тодорцева**кандидат педагогічних наук, доцент,
доцент кафедри психології та соціальної роботи
Одеського національного політехнічного університету

КЕЙС-МЕНЕДЖМЕНТ ЯК МЕТОД СОЦІАЛЬНОЇ РОБОТИ В ПРОЦЕСІ ПІДГОТОВКИ ПРОФЕСІЙНО МОБІЛЬНИХ МАЙБУТНІХ ФАХІВЦІВ СОЦІАЛЬНОЇ СФЕРИ

Статтю присвячено теоретичному обґрунтуванню сутності кейс-менеджменту як методу соціальної роботи в процесі підготовки професійно мобільних майбутніх фахівців соціальної сфери. Розкрито історію виникнення кейс-менеджменту як процесу забезпечення доступу клієнтів до послуг і ресурсів відповідно до їхніх індивідуальних потреб з метою покращення якості їх життя, захисту прав та інтересів.

Схарактеризовано основні принципи роботи кейс-менеджера:

- індивідуального підходу, коли при плануванні роботи з клієнтом або його сім'єю враховуються його потреби, цілі й вподобання;
- орієнтації послуг на клієнта, який передбачає вибір серед широкого спектра послуг саме тих послуг, які враховують індивідуальні потреби клієнта;
- орієнтації на сильні сторони клієнта, які можуть стосуватися як його особистості, попереднього досвіду, так і оточення;
- партнерських стосунків між кейс-менеджером та клієнтом, який сприяє більш ефективному досягненню клієнтом своїх цілей;
- підходу «людина в оточенні», коли усі події життя клієнта можуть впливати на роботу з випадком;
- командної роботи – проявляється в тісній співпраці кейс-менеджера з іншими професіоналами;
- компетентності кейс-менеджера – полягає у вдосконаленні знань і навичок впродовж роботи з різними категоріями населення.

Автор зосереджується також на трьох основних моделях ведення випадку: мультидисциплінарній, трансдисциплінарній та міждисциплінарній. У першій моделі координацію роботи членів команди, а також презентацію нових випадків здійснює соціальний працівник як менеджер ведення конкретного випадку. В рамках функціонування трансдисциплінарної моделі тільки один член команди фахівців підтримує прямий зв'язок із клієнтом, враховуючи думку провідних фахівців. Міждисциплінарна модель інтегрує зусилля всіх спеціалістів у процесі розв'язання головних питань ведення окремого випадку.

У статті наведено сім етапів кейс-менеджменту у вигляді алгоритму дій із моменту залучення та прийому клієнта в програму до кінцевого етапу закриття випадку.

Було зазначено, що майбутні соціальні працівники, підготовка яких здійснюється кафедрою психології та соціальної роботи гуманітарного факультету Одеського Національного Політехнічного Університету, можуть ознайомитись із кейс-менеджментом як методом соціальної роботи не тільки впродовж навчального процесу. Вони активно використовують цей метод, співпрацюючи з різними клієнтами в ситуаціях професійного спілкування в процесі проходження виробничої та переддипломної практики в «Одеському міському центрі соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді». Деякі студенти після отримання диплому працевлаштовуються за цією спеціальністю.

Дослідження встановило, що кейс-менеджмент є інноваційним та ефективним методом соціальної роботи в процесі підготовки професійно мобільних майбутніх фахівців соціальної сфери.

Ключові слова: кейс-менеджмент, метод соціальної роботи, підготовка майбутніх працівників соціальної сфери, професійно мобільний фахівець, кейс-менеджер.

Постановка проблеми. Натепер соціальна робота набуває важливого значення як інструмент надання соціальних послуг різним соціально вразливим категоріям населення. Кейс-менеджмент або «ведення випадку» є однією із ключових технологій соціальної роботи, спрямованої на вирішення соціальних, психологічних, міжособистісних проблем шляхом встановлення безпосередньої взаємодії між соціальним працівником і клієнтом. Процес надання послуг кейс-менедже-

рами полегшує отримання соціальних послуг клієнтами, що тим самим викликає довіру як до установи, що надає послуги, так і до держави в цілому. Кейс-менеджер як зовсім новий фахівець соціологічної сфери обслуговування виступає тим координатором, який у разі необхідності направляє клієнта до відповідного спеціаліста, завдяки чому економиться безліч часу. Професійна діяльність кейс-менеджера має й експертний характер, оскільки передбачає оцінку потреб клієнта,

а також планування та моніторинг ведення особистісних випадків. Для досягнення цілей такої діяльності необхідний компетентний спеціаліст із гнучкістю та критичністю мислення, високим адаптаційним потенціалом, спроможністю швидко приймати нешаблонні рішення, здатністю до сприйняття змін і відкритістю інноваціям. Професійна мобільність як необхідна якість особистості майбутнього фахівця соціальної сфери, допомагає діяти швидко в ситуаціях непередбачуваності й у комплексному розв'язанні проблем, з якими стикається клієнт соціальної роботи. Актуальність дослідження зумовлена тим, що кейс-менеджмент як метод соціальної роботи в процесі підготовки професійно мобільних майбутніх соціальних працівників ще й досі не став предметом поширених наукових досліджень.

Аналіз останніх досліджень і публікацій.

Як метод соціальної роботи, кейс-менеджмент був впроваджений у практику соціальної роботи в Україні відносно недавно. Зокрема, розглядом кейс-менеджменту в роботі з внутрішньо переміщеними особами і його застосуванням у соціальній роботі у сфері зайнятості населення займалися І. Артеменко, О. Анісімова, О. Савчук, А. Галай, В. Багрій, М. Курчки та інші. Вивченням поняття «кейс-менеджмент» займалися такі зарубіжні дослідники, як М. Річмонд, Р. Баркер, С. Дойл, Д. Мокслей. Професійну мобільність майбутніх працівників соціальної сфери досліджували Т. Гордєєва, О. Китайська, І. Шпекторенко, Г. Рідкодубська та інші. Слід відзначити, що існує багато розбіжностей у трактуванні поняття «професійна мобільність», однак підготовку професійно мобільних майбутніх фахівців соціальної сфери неможливо здійснювати без пошуку методологічних підходів, і саме таким інноваційним методом виступає кейс-менеджмент.

Мета статті. Головною метою роботи є теоретичне обґрунтування сутності кейс-менеджменту як методу соціальної роботи в процесі підготовки професійно мобільних майбутніх фахівців соціальної сфери.

Виклад основного матеріалу. Кейс-менеджмент, або ведення випадку, – це процес забезпечення доступу клієнтів до послуг і ресурсів відповідно до їх індивідуальних потреб з метою покращення якості їхнього життя, захисту прав та інтересів. В центрі кейс-менеджменту перебуває клієнт із його індивідуальними потребами. Основним завданням є підвищення самостійності клієнтів у розв'язуванні власних проблем, розвиток їхнього потенціалу. Саме тому клієнти залучаються до формування плану супроводу, на них покладаються обов'язки й відповідальність за досягнення результатів.

Процес виникнення кейс-менеджменту має витік з початком розвитку роботи з випадком

в середині XIX століття в діяльності Асоціації покращення положення бідняків (The Association for Improving the Condition of the Poor (A.I.C.P., Сполучені Штати Америки)). До того, як лікарні стали центром медичного обслуговування, кейс-менеджмент застосовувався для різноманітних цілей і для задоволення потреб різних груп пацієнтів. Він передбачав догляд за хворими, соціальну роботу й охорону психічного здоров'я. Наявні дані про ведення справ в середині XIX століття, коли такі методи застосовувалися в поселеннях, де мешкали іммігранти й бідне населення. «Записи про догляд за пацієнтами» склалися з карток, в яких було викладено індивідуальні потреби пацієнта і його родини чи потреби в подальшому спостереженні. Усі вони націлені на забезпечення пацієнта необхідними й у разі потреби – додатковими послугами.

Ще одним прикладом застосування кейс-менеджменту в 1860-х роках можна вважати створення у Массачусетсі першої ради благодійних організацій. Орієнтовані на хворих та бідних, державні гуманітарні послуги координувались заради головної мети – збереження державних коштів. У 1914–1917 роках була прийнята програма соціальної роботи, де вперше було використано термін «робота з випадком» (*work with case*).

Страхові компанії залучали працівників для координування послуг для солдатів, які після повернення з передової мали численні поранення та не могли самостійно впоратися з багатьма проблемами. У 70-х роках минулого століття послуги кейс-менеджера стали широко використовуватися для людей, які мають проблеми з психічним здоров'ям. Згодом, у 80-х роках послуги кейс-менеджера можна було замовити при Бостонському медичному центрі: допомога реалізовувалась як у стаціонарі, так і після виписки з лікарняного закладу.

З виникненням в американському суспільстві великої кількості соціальних проблем, пов'язаних з індустріалізацією, урбанізацією, імміграцією та зростанням кількості населення водночас з поширенням бідності, благодійні фонди й агенції активно почали впроваджувати кейс-менеджмент у практичну діяльність [1]. Американський дослідник Д. Мокслей, який вивчав метод кейс-менеджменту з XX століття, у своїй праці «The Practice of Case Management» розглянув основні фактори, що визначають необхідність його застосування в практиці соціальної роботи. Серед них науковцем було виокремлено наступні фактори:

- наявність великої кількості клієнтів з множинними проблемами;
- деінституціоналізація та розвиток послуг у громаді;
- визнання важливої ролі соціальної підтримки й розвитку мереж підтримки [2].

Згідно з роботою «Соціальний діагноз» 1917 року, етюд індивідуальної соціальної роботи, або соціальна робота з індивідуальним випадком (social casework), здійснюється в ситуації «сам на сам», коли соціальний працівник спільно з клієнтом вирішує його особистісні й соціальні проблеми. Типовими індивідуальними проблемами в практиці соціальної роботи є емоційні проблеми, сімейні й особистісні кризи, сімейні конфлікти, проблеми на виробництві й в школі, втрата роботи та інше. У процесі індивідуальної допомоги не тільки планується відповідна процедура взаємодій, але й висуваються специфічні вимоги до ролей соціального працівника, необхідних знань про клієнта, що забезпечують умови для роботи в системі «сам на сам».

Згідно з концепцією Л. Джонсон, контекст роботи можна зобразити у вигляді активної системи, представленій соціальним працівником і клієнтом, що володіють кожен своїми специфічними якостями й властивостями, що сприяє успіху. Науковці Гурсанські (Gursansky), Гарвей (Harvey), Кеннеді (Kennedy), Ріт (Riet) зазначають, що кейс-менеджмент варто застосовувати під час роботи з тими клієнтами, які мають множинні проблеми [3]. Аналіз джерел свідчить про те, що наразі послуги кейс-менеджера є досить поширеними в розвинених країнах. Кейс-менеджери працюють з людьми з проблемами здоров'я, з родинами, які опинились у складних обставинах через різні причини (насильство в родині, складне матеріальне становище тощо), з ветеранами й військовослуж-

бовцями, з мігрантами, біженцями й іншими вразливими групами населення [3]. Послуги кейс-менеджера є незамінними в хоспісах і різноманітних реабілітаційних центрах; кейс-менеджерів залучають до роботи державні й приватні страхові компанії, компанії для підтримки персоналу; школи та університети для сприяння та підтримки школярів і студентів у галузі інклюзивної освіти також зацікавлені в кейс-менеджерах. Кейс-менеджери працюють у державному й громадському секторах, у міській та сільській місцевості, й надають послуги в закладах та організаціях за місцем проживання клієнтів. У кожному окремому випадку кейс-менеджер використовує індивідуальний підхід, звертаючи увагу на особливості клієнтів і місію, принципи діяльності й ресурси організації – надавача послуг.

Постійно підтримуючи свого «підопічного», кейс-менеджер не просто виконує свої обов'язки, але й заохочує його до більш активного життя. Тому у своїй роботі кейс-менеджер повинен дотримуватися наступних принципів роботи з клієнтами та колегами, які показано в таблиці 1.

Як бачимо з таблиці, суть кейс-менеджменту полягає в організації зусиль оточення, в концентрації ресурсів на розв'язання проблеми. Згідно з принципами координації випадку, існують різні моделі його ведення, серед яких виділяємо: мультидисциплінарну, трансдисциплінарну й міждисциплінарну. У першій моделі координацію роботи членів команди, а також презентацію нових випадків здійснює соціальний працівник як менеджер

Таблиця 1

Принципи роботи кейс-менеджера

Назва принципу	Сутність роботи кейс-менеджера
1. Індивідуальний підхід	Кожен окремий випадок кейс-менеджер розглядає як унікальний і застосовує у своїй праці індивідуальний підхід до роботи з клієнтом. Кейс-менеджер залучає клієнта (і, якщо це можливо, представників найближчого оточення) на усіх етапах кейс-менеджменту, враховуючи при плануванні роботи його потреби, вподобання та цілі. У випадках, коли клієнтом є сім'я, то до роботи залучаються всі її члени.
2. Орієнтація послуг на клієнта	Кейс-менеджер визначає необхідні послуги відповідно до індивідуальних потреб клієнта. Водночас у кейс-менеджера можуть виникати складнощі, пов'язані з необхідністю обирати серед широкого спектра однакових чи схожих послуг або з відсутністю необхідних послуг у громаді.
3. Орієнтація на сильні сторони клієнта	Кейс-менеджер у роботі з випадком орієнтується на сильні сторони клієнта, які можуть стосуватися як його особистості, попереднього досвіду, так і оточення.
4. Партнерські стосунки між кейс-менеджером і клієнтом	Такі стосунки сприяють більш ефективному досягненню клієнтом своїх цілей. У кейс-менеджменті відповідальність за результат роботи розподіляється між клієнтом, кейс-менеджером і командою фахівців, залучених до роботи з випадком.
5. Підхід «Людина в оточенні»	Кейс-менеджер виходить із того, що індивідуальний досвід клієнта впливає на його взаємодію з фізичним і соціальним оточенням і не може розглядатися окремо від загального контексту. Усі події в житті клієнта розглядаються як такі, що можуть впливати безпосередньо на роботу з випадком.
6. Командна робота	Кейс-менеджер не працює ізольовано від інших професіоналів. Він взаємодіє з різними організаціями й фахівцями, залученими до надання послуг у межах конкретного випадку. Водночас їхня робота комплексна й системна, спрямована на досягнення цілей, визначених спільно клієнтом і кейс-менеджером.
7. Компетентність кейс-менеджера	Кейс-менеджер працює в межах своєї компетентності й продовжує вдосконалювати свої знання та навички щодо кейс-менеджменту в роботі з різними категоріями населення.

ведення конкретного випадку. Водночас на регулярних нарадах фахівці з різних галузей знань проводять оцінювання виконаної роботи, визначають пакет послуг, який можна запропонувати конкретному клієнтові. У рамках функціонування трансдисциплінарної моделі тільки один член команди фахівців підтримує прямий зв'язок із клієнтом, проте враховуючи думку провідних фахівців. Міждисциплінарна модель інтегрує зусилля всіх спеціалістів у процесі розв'язання головних питань ведення окремого випадку. Важливою перевагою такої моделі є можливість клієнта брати участь у зустрічах міждисциплінарної команди як повноцінного партнера. Таким чином, ведення випадку в соціальній роботі реалізується як на макро-, так і на мікрорівнях, що свідчить про можливість впливу й на клієнто-центрованому рівні, й на рівні цілої системи.

Сучасні дослідники виділяють сім етапів кейс-менеджменту:

1. Залучення та приймання клієнта в програму. На ньому відбувається зустріч; визначення, чи підходить програма клієнту; безпосередньо залучення клієнта в програму.

2. Оцінка ситуації та потреб клієнта. На цьому етапі кейс-менеджер визначає можливості й потреби клієнта відповідно до життєвої ситуації, в якій він опинився.

3. Розробка сервісного плану. На цьому етапі спеціаліст з кейс-менеджменту безпосередньо здійснює розробку спільно з клієнтом чіткого плану, який містить цілі, відповідні потребам, і використовує можливості, виявлені при оцінці. План повинен складатися з об'єктивних цілей, бути прив'язаний до часу й регулярно оновлюватися.

4. Виконання плану роботи з клієнтом. Інтервенція – визначення послуг та видів допомоги, що підходять під цей етап плану. Направлення клієнта туди, де він може отримати ці послуги й допомогу.

5. Моніторинг процесу роботи з клієнтом. На цьому етапі кейс-менеджер оцінює та перевіряє, чи працює план і чи приносить його виконання очікувані результати.

6. Оновлення сервісного плану. На цьому етапі фахівець з кейс-менеджменту може виявити необхідність зміни плану відповідно до актуальних потреб клієнта.

7. Вихід із програми. Завершення – закриття випадку, після того як план виконаний і за його допомогою досягнуто бажаного ефекту в задоволенні потреб, виявлених на стадії оцінки [4].

Отже, кейс-менеджмент – це чіткий алгоритм, в якому один етап послідовно змінює інший, від виявлення основних потреб клієнтів до кінцевої стадії розв'язання їхніх проблем.

Майбутні соціальні працівники, підготовка яких здійснюється кафедрою психології та соціаль-

ної роботи гуманітарного факультету Одеського Національного Політехнічного Університету, мають нагоду не тільки ознайомитись із кейс-менеджментом як методом соціальної роботи, але й активно використовувати цей метод, співпрацюючи з різними клієнтами в ситуаціях професійного спілкування у процесі проходження виробничої та переддипломної практики в «Одеському міському центрі соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді». Вирішення кейсів, участь у навчальних тренінгах, виконання творчих завдань – усі ці форми роботи дозволяють підготувати їх до глибокого й комплексного розв'язання проблем клієнтів. Робота кейс-менеджером – це гідний старт професійної діяльності в соціальній сфері. Підтвердженням цього стало працевлаштування випускників кафедри.

Висновки і пропозиції. Отже, проведене дослідження встановило, що кейс-менеджмент є інноваційним та ефективним методом соціальної роботи в процесі підготовки професійно мобільних майбутніх фахівців соціальної сфери. До професійних вмінь кейс-менеджера відповідно до принципів, моделей ведення випадку й етапів кейс-менеджменту як комплексу дій щодо надання допомоги різним категоріям населення відносимо: адвокацію (захист прав та інтересів клієнта); фасилітацію (допомогу в різних видах діяльності); побудову або використання соціальних мереж та Інтернет-ресурсів (систем підтримки клієнта); мобільність (ефективне розв'язання професійних проблем у вигляді механізму якісної допомоги клієнтові). Кейс-менеджмент виступає інструментом підготовки майбутніх соціальних працівників до професійної мобільності, сприяє підвищенню рівня конкурентоспроможності особистості в умовах сучасного ринку праці.

Список використаної літератури:

1. Менеджмент соціальної роботи : навчальний посібник / О.П. Песоцька, Є.Г. Дєдов. Луганськ : Альма-матер, 2012. 110 с.
2. Павленок П.Д. Теория, история и методика социальной работы : учебное пособие. Москва : Издательско-торговая корпорация «Дашков и К», 2004. 428 с.
3. Подготовка социальных работников к ведению клиентов из числа групп риска для обеспечения доступа к лечению ВИЧ-инфекции. Кейс-менеджмент для уязвимых к ВИЧ групп населения : подъем по ступеням сервиса. / О.И. Сидоренко, Е.С. Кульбах, Л.О. Шульга, А.А. Токарь, М.Ю. Варбан. Модуль 2. Киев : МБФ «Международный Альянс по ВИЧ/СПИД в Украине», 2013. 92 с.
4. 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.
5. Технология социальной работы : учебное пособие / под ред. И.Г. Зайнышева. Москва : ВЛАДОС, 2002. 240 с.
 6. Innovative Models and Best Practices in Case Management and Care Coordination. *Research and training center of community living*. University of Minnesota, 2008. Vol. 19. No. 1. 32 p.
 7. Linz M. Case management: historical current and future. USA : Brookline Books, 1989. 182 p.
 8. Marion C. Standarts of practice for case management. Case Management Society of America, 2010. 30 p.

Todortseva Yu. Case management as a method of social work in the process of training professionally mobile future specialists in the social sphere

The article is devoted to the theoretical substantiation of the essence of case management as a method of social work in the process of training professionally mobile future specialists in the social sphere. The history of case management as a process of providing clients with access to services and resources according to their individual needs is disclosed in order to improve their quality of life, protect their rights and interests.

The basic principles of the case manager's work are described:

- *the principle of individual approach when considering the needs, goals and preferences when planning work with a client or his family;*
- *the principle of customer service orientation, which involves choosing from a wide range of services precisely those services that take into account the individual needs of the client;*
- *the principle of targeting the client's strengths, which may relate to his or her personality, previous experience, and environment;*
- *the principle of partnership between the case manager and the client, which helps to achieve the client's goals more effectively;*
- *the principle of a "person-in-the-environment" approach where all events in the client's life can influence the case;*
- *the principle of teamwork is manifested in the close cooperation of the case manager with other professionals;*
- *the principle of case manager competence is to improve knowledge and skills while working with different categories of the population.*

The author also focuses on three main case management models: multidisciplinary, transdisciplinary and interdisciplinary. In the first model, a social worker as a case manager is coordinating the work of team members as well as presenting new cases. Within the transdisciplinary model, only one member of the specialist team maintains direct communication with the client, taking into account the opinion of leading experts. The multidisciplinary model integrates the efforts of all specialists in the process of solving the main issues of case management.

The article presents seven stages of case management in the form of an algorithm of actions from the moment of involvement and admission of the client to the program until the final stage of closing the case.

It was stated that future social workers, trained by the Department of Psychology and Social Work of the Humanities Department of the Odessa National Polytechnic University, may become acquainted with case management as a method of social work not only during the educational process. They actively use this method by working with various clients in professional communication situations in the course of industrial and undergraduate practice at the Odessa City Centre of Social Services for Family, Children and Youth. After graduation, some students find employment in this speciality.

The study found that case management is an innovative and effective method of social work in the process of training professionally mobile future professionals in the social sphere.

Key words: *case management, method of social work, training of future specialists in the social sphere, professionally mobile specialist, case manager.*