

ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ ІНДИВІДУАЛЬНОГО МЕНЕДЖМЕНТУ ЯК МЕТОДУ СОЦІАЛЬНОЇ РОБОТИ В США

клієнта і вироблення відповідного плану дій. На основі цього визначення були виділені прямі і непрямі методи надання допомоги.

Висновки. Проблема методів соціальної роботи є в даний час дискусійною і не знайшла дотепер якого-небудь адекватного вирішення. В основі її лежить уявлення про те, що стосовно соціальної роботи, поняття “метод” повинно передбачати відповідь на питання: як соціальний працівник може досягти бажаної мети, тобто досягнути змін в кращу сторону щодо вирішення проблем.

1. *Handbook of Social Services* // Ed. by N. Gilbert and R. Specht. N.Y., 1980. – 613 p.

2. Morales A., Sheafor B. *Social Work: A profession of many faces*. Boston, 1980. – 325 p.

3. Kadushin A. *The Knowledge Base of Social Work* // Kahn A. *Issues in American Social Work*. – N.Y.: Columbia University Press, 1959. – P. 39 – 79.

4. Goldstein H. *Social Learning and Change: A cognitive approach to human services*. – N.Y. – L.: Tavistock Publication, 1981. – 497 p.

5. Gilbert N., Specht H. *Social Planning and Community Organization: Approaches* // *Encyclopedia of Social Work*. – Washington: NASW, 1977. – 17ed. – P. 1412 – 1424.

6. Brieland D., Costin L., Atherton Ch. *Contemporary Social Work: An Introduction to Social Work and Social Welfare*. – N.Y.: McGraw-Hill Book Company, 1980. – 2 ed. – 653 p.

7. Skidmore R., Thackeray M., Farley W. *Introduction to Social Work*. – Englewood Cliffs, N.J.: Prentice Hall, 1991. – 5 ed. – 384 p.

8. Shreiber P. *Social work* // *Encyclopedia Americana*. – N.Y., 1972. – V.25, P. 131.

9. Shwarz W. *The Social Worker in the Group* // *Social Welfare Forum*. – N.Y.: Columbia University Press, 1961. – P. 146 – 171.

Стаття надійшла до редакції 24.09.2009

УДК 373.66(73)

Ульяна Берегуляк, аспірантка Національного університету “Львівська політехніка”

ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ ІНДИВІДУАЛЬНОГО МЕНЕДЖМЕНТУ ЯК МЕТОДУ СОЦІАЛЬНОЇ РОБОТИ В США

Стаття досліджує індивідуальний менеджмент, який, в США, науковцями розглядається як метод соціальної роботи, реалізується в організації і координації допомоги через систему надання клієнта на індивідуальній основі шляхом збору даних про клієнта, їх аналізу, визначення стратегії і супроводження процесу соціальної допомоги.

Ключові слова: індивідуальний менеджмент, соціальна робота, менеджер, клієнт, соціальна мережа.

Постановка проблеми. Інтенсивна розробка теоретичного і технологічного змісту методів індивідуального менеджменту і утворення мережі підтримки складає одну із сучасних світових тенденцій в області соціальної роботи і дозволяє надіятися, що в майбутньому будуть усунуті теоретичні протиріччя, які стосуються її методів, і, тим самим, появиться реальна основа для інтеграції різних видів практики соціальної роботи. Це дозволить більш чітко встановити професійні компетенції соціальних працівників та розробити сучасну науково-методичну базу їх підготовки.

Метою даної статті є аналіз теоретичних основ індивідуального менеджменту як методу соціальної роботи в США.

Виклад основного матеріалу. Практика соціальної роботи в США здійснюється на різних рівнях професіональної компетенції. І не дивлячись на те, що доступ до самостійної практики зумовлюється наявністю ступені магістра соціальної роботи в теперішній час соціальна робота градує, по якій нижній рівень не потребує ніякого спеціального вчення, а верхній – передбачає академічну підготовку і ступінь доктора соціальної роботи.

Одним з видів соціальної роботи є індивідуальний менеджмент (англ. case management), який, в США, науковцями розглядається як метод соціальної роботи, який реалізується в організації і координації допомоги через систему надання клієнта на індивідуальній

ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ ІНДИВІДУАЛЬНОГО МЕНЕДЖМЕНТУ ЯК МЕТОДУ СОЦІАЛЬНОЇ РОБОТИ В США

основі шляхом збору даних про клієнта, їх аналізу, визначення стратегії і супроводження процесу соціальної допомоги.

З цієї позиції індивідуальний менеджмент розглядається як стратегія організації і координації індивідуальної допомоги і послуги. Це дозволяє соціальним працівникам розробляти систему заходів, планувати результати, організовувати сплановані дії шляхом вирішення основних задач соціального втручання. Пріоритетними задачами визначені задачі збору даних їх аналізу і інтерпретації. В останні роки появилася тенденція називати майже всіх соціальних працівників менеджерами (case management), що відображає розповсюдження цього методу в сфері індивідуальних соціальних послуг.

Соціальний працівник, виступаючи в ролі індивідуального менеджера, допомагає людям отримати саме ті види допомоги і підтримки, які їм необхідні з економічної точки зору і є бажаними з соціальної. В свою чергу, державна підтримка є менш персоналізована і тому, звичайно, не такою якісною.

Аналіз практики соціальної допомоги в США показує що існують різні рівні надання послуг. Необхідну послугу може надавати не лише формально уповноважена офіційна установа, але і інший компетентний професіонал, агентство чи організація, в послугах якої є потреба клієнта по його вибору.

Моделі індивідуального менеджера значно відрізняються по своїй ідеології, напрямку і змісту діяльності від державних моделей соціальної допомоги. Вони можуть орієнтуватися на потреби кожного клієнта чи на проблему в цілому, можуть відводити велику чи малу роль клієнту в управлінні програмою запропонованих послуг. В деяких моделях практики програм індивідуального менеджменту зв'язані лише з координацією послуг, в інших – включають кризове втручання, реабілітацію чи лікування.

Аналіз літературних джерел показує, що до цього часу не існує загальноприйнятої універсальної характеристики методу індивідуального менеджменту. Але у відношенні основних функцій соціального працівника при його реалізації серед спеціалістів досягнута практично повна згода. Ці функції включають: виявлення проблеми (випадку); визначення пакету послуг; координацію процедур, направлених на рішення проблеми; моніторинг процесу, оцінку ефективності послуг, які надаються, в співвідношенні з цілями втручання.

В процесі індивідуального менеджменту соціальний працівник вирішує наступні задачі:

1) виявлення проблеми і встановлення контакту з клієнтом; 2) оцінка запитів клієнта; 3) планування спільних дій; 4) установа і координація зв'язку клієнта з соціальними ресурсами; 5) моніторинг виконання послуг; 6) захист інтересів клієнта.

Спеціаліст, супроводжуючий клієнта, проводить від його імені переговори з установами, включеними в план реалізації послуг. Крім того, по мірі необхідності він організовує консультації в других спеціалістів, веде історію хвороби чи проблеми, спостерігає за динамікою процесу надання послуг. При такій моделі супроводження спеціалісти мають достатньо велике навантаження і виконують обов'язки, нагадуючи обов'язки агента бюро подорожі в країні послуг.

В процесі індивідуальної роботи виникає проблема організації соціальних сіток підтримки (англ. networking), який в США розглядають як метод соціальної роботи, який є підсумком в розвитку контактів клієнта з місцевими групами і соціумом, з метою використання ресурсів неформальної взаємодопомоги і підтримки зі сторони близького оточення, що дозволяє доповнити і підтримати формальні аспекти соціальної допомоги.

Цей метод виник, значною мірою, під впливом теорії систем, яка виявила серйозні впливи на розвиток теорії і методології соціальної роботи в США. З точки зору теорії соціальних систем, мережа може бути визначена як "певний набір взаємовідносин між людьми, володіючи адитивними якостями, які дають можливість використовувати ці взаємовідносини як ціле і дозволяють використовувати соціальну поведінку залучених людей" [1].

В більш традиційних термінах, мережу можна визначити як систему або модель зв'язку між точками, які мають специфічні значення. У соціальних мережах, точками є:

- конкретні люди;
- місця, де люди зустрічаються;
- дії, які люди виконують.

Зв'язки в мережі представляють перехід від точки до точки, коли люди прямують для того, щоб зустрічатися один з одним, відвідують зацікавлені їх місця або входять в загальну дію. Таким чином, соціальна мережа дає можливість краще зрозуміти життя і поведінку клієнта і має велике значення як для планування соціальної роботи, так і для практики соціальної роботи, оскільки пропонує інструмент використання систем неформальної підтримки, будь-яких зв'язків для цілей соціальної допомоги.

Натуральні соціальні мережі можна успішно використовувати для того, щоб доповнити і

ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ ІНДИВІДУАЛЬНОГО МЕНЕДЖМЕНТУ ЯК МЕТОДУ СОЦІАЛЬНОЇ РОБОТИ В США

підтримати формальну соціальну допомогу. Кінцева техніка в цьому процесі – це визначення і “вербовка” соціальними робітниками так названих “центральної фігур” з безпосереднього оточення клієнта або внутрішнього соціуму. Ці люди повинні володіти достатніми психічними і емоційними ресурсами, котрі дозволили б їм надавати моральну підтримку, тим хто її потребує. “Центральними фігурами” можуть бути, наприклад, сусіди клієнта, продавці магазину або співпрацівники якої-небудь іншої організації, яка знаходиться недалеко, і маючи можливість надавати клієнту частину свого часу і уваги. “Центральні фігури” можуть допомогти соціальному працівнику краще зрозуміти мережу відношень клієнта і через цей процес сприяти розширенню його соціальних контактів і сфер соціального функціонування. Ключова роль соціального працівника полягає в тому, щоб підтримати зусилля “центральної фігур” і їх прагнення співпрацювати з клієнтом, попереджуючи можливу небезпеку виснаження їх особливих емоціональних чи фізичних ресурсів.

Проведений нами аналіз показав, що можна виділити три основні правила, на основі яких соціальні працівники можуть структурувати соціальні мережі клієнта.

По-перше, вони повинні виявити ті контакти, через які будуться відносини клієнта з соціальним середовищем і його значними елементами, незалежно від того, один це чоловік чи десять, чи являються ці люди місцевими мешканцями, чи живуть в другому місці, зв’язані вони з клієнтом робочими відносинами чи спільним дозвіллям.

По-друге, центр уваги повинен бути опосередкований на фактичних чи потенційних зв’язках між людьми, які живуть на одній географічно граничній території, в одному жилу домі (або, наприклад, інтернаті), відвідують одні і ті ж соціальні служби або лікувальні заклади. Це також може сприяти розумінню соціальних зв’язків клієнта і сприяти розвитку міжособових відносин між людьми, які багато часу знаходяться поряд, але не мають інтенсивних контактів і не можуть виявляти взаємодопомогу.

По-третє, соціальні працівники повинні розглянути можливість утворення мережі підтримки серед людей, які мають подібні інтереси і проблеми. Наприклад, це може бути

асоціація батьків дітей з обмеженими можливостями, яка може стати джерелом взаємодопомоги і підтримки для дітей-інвалідів і їх батьків при рішенні багаточисельних проблем. В літературі наводиться загальноприйнята класифікація рівнів професійної компетенції в соціальній роботі [1].

Висновки. Роблячи резюме, можна стверджувати, що в сучасній зарубіжній літературі соціальна робота розуміється як професіональна діяльність, направлена на покращення чи установлення здібностей індивіда, групи до соціального функціонування. Соціальне функціонування – це засіб, яким індивіди і соціальні групи (сім’я, різні асоціації індивідів, групи) організують свою повсякденну життєдіяльність і виконують свої соціальні ролі.

В структурі професійної діяльності зарубіжні автори в якості основних компонентів виділяють професійні цілі, цінності, знання і розуміння, яке реалізується в контексті одного з основних методів соціальної роботи – індивідуальної, групової допомоги. При цьому метод розуміється швидше не як операційний спосіб досягнення конкретної цілі, а як цілеспрямована, організована взаємодія між соціальним працівником і клієнтом, яка визначається кількісними характеристиками систем, з якою має справу соціальний працівник.

Власний процес соціальної роботи, який представляється як “процес надання допомоги”, розуміється як система взаємодії соціального працівника з клієнтом або із значущим соціальним колом клієнта. В цих цілеспрямованих організованих соціальним працівником взаємодіях соціальна праця реалізується як динамічне ціле професійних цілей, цінностей знання і розуміння. Тому можна стверджувати, що аналіз реального функціонування соціальної праці як професійної діяльності повинен включати вивчення феномена взаємодії як центрального для процесу соціальної праці. При цій увазі, на наш погляд, потрібно звернути увагу, по-перше, на проблему взаємодії, її стадіях і характеристиках; по-друге, на проблемі організації взаємодії в процесі соціальної праці. На цих питаннях ми зосередимо нашу увагу в подальших дослідженнях.

1. *Morales A., Sheafor B. Social Work: A profession of many faces. – Boston, 1980. – 325 p.*

Стаття надійшла до редакції 24.09.2009