

УДК 364-7 : 364.6

Соколовська С. В.¹, Щербина С. С.²

¹ студ. гр. СНз-212 НУ «Запорізька політехніка»

² канд. соц. наук, доц. НУ «Запорізька політехніка»

ПОНЯТТЯ ТА СУТНІСТЬ ТЕХНОЛОГІЇ ВЕДЕННЯ ВИПАДКУ В СИСТЕМІ СОЦІАЛЬНОЇ РОБОТИ

Кожна людина чи сім'я може втратити стабільність під впливом складних життєвих обставин. У подібних ситуаціях виникає потреба у кваліфікованій допомозі спеціаліста, яка надається із застосуванням

відповідної технології соціальної роботи. У міжнародній практиці вона відома як «кейс-менеджмент» (case management), а в Україні використовується термін «ведення випадку». Назва цієї технології походить від англійського слова case, що означає конкретну проблемну ситуацію, в якій перебуває особа або сім'я. Така ситуація має негативний вплив на якість життя, фізичний і психологічний стан, розвиток та соціальне функціонування, і при цьому людина чи сім'я не здатні самотійно її подолати.

На думку Бондаренко Н. О., ведення випадку розглядається як особлива форма організації надання соціальних послуг, у межах якої визначений фахівець (соціальний працівник або соціальний менеджер) проводить оцінку потреб особи чи сім'ї, розробляє план роботи та залучає до його реалізації необхідних спеціалістів і членів родини. Він координує діяльність усіх учасників процесу, забезпечує взаємодію між представниками міждисциплінарної команди, здійснює моніторинг ходу надання послуг і аналізує їх результативність. Важливою складовою є підтримка та мотивування клієнта, активне залучення його родини й соціального оточення до співпраці та поступового набуття самостійності у подоланні складних життєвих обставин. Ключовою ідеєю ведення випадку є спрямованість спільних зусиль усіх членів команди на покращення становища сім'ї або особи. Серед основних принципів цієї технології виокремлюють комплексний підхід, міждисциплінарну та міжвідомчу взаємодію, партнерство між спеціалістом і отримувачем послуг, індивідуалізацію роботи, а також дотримання конфіденційності.

Шевчук О. зазначає, що поняття «ведення випадку» в соціальній роботі використовується для позначення професійної діяльності соціального працівника або фахівця із соціальної роботи, яка полягає в організації, координації та контролі процесу надання соціальних послуг конкретному клієнту протягом усього періоду його взаємодії з соціальними інституціями. У цьому контексті випадок розуміється як сукупність обставин, проблем, потреб і ресурсів конкретної особи або сім'ї, що потребують професійного втручання та соціального супроводу. Ведення випадку, таким чином, виступає не одноразовою дією, а тривалим процесом, що включає планування, реалізацію, моніторинг та оцінювання соціальної допомоги.

Сутність технології ведення випадку за Єрьоміна Л. Є., Моргай Л. А. полягає у поєднанні індивідуального підходу з міжвідомчою взаємодією та партнерством. Соціальний працівник у межах цієї технології виступає не лише безпосереднім надавачем послуг, а й координатором, посередником та організатором взаємодії між клієнтом і різними установами та організаціями – закладами освіти, охорони здоров'я, службами зайнятості, правоохоронними органами, громадськими та благодійними структурами.

Такий підхід дозволяє уникнути дублювання послуг, підвищити їх узгодженість та забезпечити безперервність підтримки.

На думку Ольчак М., Ростек К., технологія ведення випадку також передбачає системність і поетапність соціальної роботи. У її межах кожна дія логічно пов'язана з попередньою і спрямована на досягнення визначених цілей. Такий підхід дозволяє не лише реагувати на кризові ситуації, а й здійснювати профілактичну роботу, запобігаючи поглибленню соціальних проблем. Ведення випадку орієнтоване на довгостроковий результат, що проявляється у підвищенні рівня самостійності клієнта, його соціальної адаптації та здатності ефективно взаємодіяти з соціальним середовищем.

Отже, технологія ведення випадку є однією з базових і найбільш ефективних технологій у системі соціальної роботи, що поєднує індивідуальний підхід, міждисциплінарну взаємодію та орієнтацію на сталий результат. Її сутність полягає у комплексному, послідовному та клієнтоорієнтованому супроводі осіб, які опинилися у складних життєвих обставинах, з метою відновлення їхнього соціального функціонування та підвищення якості життя. Завдяки своїй універсальності та гнучкості технологія ведення випадку залишається ключовим інструментом сучасної соціальної роботи та важливою складовою системи соціального захисту населення.