

## Основні методи соціальної роботи та особливості їх застосування

### 6.2.1. Метод індивідуальної соціальної роботи

Casework – соціальна робота з випадком / ведення випадку є одним із ключових методів соціальної роботи в територіальній громаді, який у ХХІ ст. набув особливої популярності і використовується соціальними працівниками у роботі з особами, які перебувають в СЖО і потребують сторонньої допомоги. Ведення випадку є індивідуальним методом соціальної роботи, що передбачає спільну діяльність соціального працівника і клієнта, спрямовану на вирішення соціальних, психологічних й особистісних проблем останнього за місцем його проживання через вивчення конкретних проблем, причин перебування в СЖО, умов його функціонування та надання індивідуальної соціальної і адресної допомоги.

Сьогодні в період розбудови в Україні системи надання якісних та доступних соціальних послуг за місцем проживання клієнта зазначений метод соціальної роботи має неодмінно бути на озброєнні у фахівців із соціальної роботи. Аналіз численних праць зарубіжних дослідників (В. Боехм, Г. Гамільтон, С. Дойл, Х. Пелрман, М. Річмонд та ін.) з теорії і практики соціальної роботи свідчить про ефективність застосування ведення випадку у наданні соціальної допомоги особам / сім'ям, які її потребують у межах громади. Проте у вітчизняній науковій літературі відсутні праці, присвячені вивченню доцільності застосування означеного методу у роботі із жителями ОТГ. Відсутня також інформація про готовність застосовування визначеного методу у роботі із жителями ОТГ випускниками спеціальності «Соціальна робота».

Вперше «casework» як метод був застосований у теорії і практиці соціальної роботи наприкінці ХІХ ст. для позначення роботи соціального працівника з окремими особами та їх сім'ями задля усунення існуючих проблем. М. Річмонд у своїй праці «Соціальні діагнози» (1917 р.) схарактеризувала «casework» як метод соціальної роботи, що передбачає індивідуальну роботу (віч-на-віч) соціального працівника і клієнта та виділила два напрями його реалізації: прямий, що передбачає безпосередній вплив на клієнта, та непрямий, або опосередкований, що має цілеспрямований вплив на оточення клієнта з метою покращення умов його життєдіяльності<sup>751</sup>; <sup>752</sup> (Пэйн, К., 1996, 177-191, 219-238; Бойко, А., Бондаренко, Н., & Брижовата, О., 2004). С. Дойл у праці «Соціальна робота» зазначила більш раннє посилення на роботу працівника із конкретними випадками, що датується 1887 р. – періодом, коли починається офіційний відлік історії становлення соціальної роботи як професійного виду діяльності<sup>753</sup> (Пэйн, К., 1996, 177-191, 219-238). Про роботу із конкретним випадком згадується і у другій частині книги «Соціальна робота», де йдеться про «дружніх візитерів»,

<sup>751</sup>Пэйн, К. (1996). Системный подход/Практика социальной работы/под ред. Кристофера Ханвея и Терри Филлота. К.: Асоціація психіатрів України, 177-191, 219-238.

<sup>752</sup>Бойко, А. М., Бондаренко, Н. Б., Брижовата, О. С. & ін. (2004). Теорії та методи соціальної роботи: Соціальна робота. К.: Вид. дім «Києво-Могилянська академія». 3 (2). 224 с.

<sup>753</sup>Пэйн, К. (1996). Системный подход/Практика социальной работы/под ред. Кристофера Ханвея и Терри Филлота. К.: Асоціація психіатрів України, 177-191, 219-238.

які, як представники благодійних організацій, спочатку в Лондоні, а потім у Канаді та США, відвідували бідних людей вдома і надавали їм допомогу та поради.

Певний поштовх у становленні «casework» як методу соціальної роботи зробила перша літня освітня програма із підготовки фахівців до застосування означеного методу роботи із клієнтами у період Першої світової війни (1914- 1917 рр.) у США. Це була вимога часу, так як кількість осіб із різноманітними психічними, соціальними, фізичними проблемами, які потребували негайної допомоги, постійно збільшувалася.

Під впливом фрейдівської теорії (основна теза якої полягає у тому, що людина сама винна у своїх проблемах) соціальні працівники США (1920-ті рр.) почали застосовувати «casework» у роботі із ув'язненими та школярами з метою вирішення їхніх проблем. Індивіди, у яких було діагностовано економічні проблеми, стали клієнтами соціальних працівників у США у період економічної депресії (1930-ті рр.).

Спектр проблем, із якими почали звертатися за допомогою до соціальних працівників, значно розширився після Другої світової війни. Фахівці із соціальної роботи почали активно використовувати «casework» у роботі з індивідами, які характеризувалися аморальною поведінкою, мали проблеми із налагодженням комунікації, проблеми сімейного характеру тощо.

Поява недержавних організацій на ринку надання соціальних послуг населенню (1950-ті рр.) у США дала можливість охопити більшу кількість клієнтів, які потребували допомоги, та надавати більш якісні і доступні послуги за місцем їх проживання. Саме 50-ті роки ХХ століття дають початок для розвитку у США системи надання соціальних послуг потребуючим на рівні місцевих громад.

1960-ті роки характеризуються професіоналізацією «casework» як індивідуального методу соціальної роботи, виробленням власних принципів та механізмів його застосування.

Можна стверджувати, що тенденція допомагати тим, хто перебуває в скруті, відома ще з часів первісного суспільства. Проте період кінця ХІХ початку ХХ століття характеризується більш професійним підходом до побудови взаємовідносин між соціальним працівником і клієнтом у процесі соціальної підтримки останнього. Саме у цей період «casework» утвердився як професійний метод соціальної роботи, а фахівців, які застосовували його у своїй роботі почали називати (в США) caseworker – тобто, той, хто працює з випадком (*дослівний переклад*).

Аналіз численних праць зарубіжних дослідників<sup>754, 755, 756, 757</sup> (Gray, M., & Webb, S. (Eds.), 2012; Fischer, J., 1973, 5-20; Fook, J., 1993; Friedlander, W., 1976) свідчить про доцільність застосування означеного методу в індивідуальній роботі із клієнтом. На думку Ф. Свіфт (F. Swift) (1939 р.) «casework» варто використовувати у роботі з клієнтом з метою сприяння його розвитку та

<sup>754</sup> Gray, M., & Webb, S. (Eds.). (2012). *Social work theories and methods*. Sage.

<sup>755</sup> Fischer, J. (1973). Is casework effective? A review. *Social work*, 18(1), 5-20.

<sup>756</sup> Fook, J. (1993). *Radical casework: A theory of practice*. Allen & Unwin.

<sup>757</sup> Friedlander, W. A. (1976). *Concepts and methods of social work*. Prentice Hall Professional.

вирішення особистісних проблем через використання особистісного потенціалу<sup>758</sup> (Timms, N., 1969). Про дієвість застосування означеного методу говорять Ф. Холіз (F. Hollis) (1954 р.)<sup>759</sup> (Hollis, F., 1964) та Х. Пелрман (H. Perlman) (1957 р.)<sup>760</sup> (Perlman, H., 1957). Ф. Холіз (F. Hollis) допускає можливість застосування «casework» соціальними працівниками у вирішенні проблем, пов'язаних із соціальною адаптацією<sup>761</sup> (Hollis, F., 1964).

Варто зазначити, що у науковій літературі простежуються різні підходи до визначення самого поняття. На думку В. Боем (W. Boehm) «casework» – це метод соціальної роботи, який передбачає інтервенцію в психосоціальні аспекти життя людини з метою покращення, відновлення, підтримки та підвищення рівня соціального функціонування через розвиток особистості. Дж. Сафран (J. Safran)<sup>762</sup> (Murdach, A., 2007, 211-218) під зазначеним методом розуміє діяльність соціального працівника з метою надання допомоги індивіду у вирішенні проблеми, що виникла. М. Річмонд вважає «casework» мистецтвом налагодження кооперації із різними людьми задля задоволення їх особистісних або ж суспільних потреб<sup>763</sup> (Rengasamy, S., 2011).

На основі аналізу основних підходів до визначення «casework» як індивідуального методу соціальної роботи ми можемо стверджувати, що основною метою застосування цього методу є надання кваліфікованої допомоги соціальним працівником клієнту у вирішенні його психосоціальних проблем через особистісне залучення останнього і формування у нього здатності до самостійного вирішення власних проблем зараз і в майбутньому. Метод базується на базових етичних цінностях соціальної роботи:

- кожна людина є цінною і гідною поваги;
- кожна людина має право на самовираження;
- кожна людина є частинкою суспільства і має право на розвиток власного потенціалу;
- кожна людина має сприяти розвитку суспільства і бути соціально-відповідальною;
- особистість і суспільство, в якому вона живе, є взаємозалежними;
- основні потреби людини мають задовольнятися незалежно від расової, релігійної, національності, статусної приналежності.

«Casework» доцільно застосовувати у випадку якщо клієнт самостійно не може вирішити проблему; має труднощі із адаптацією; ситуація комплексом проблем (соціальних, економічних, психологічних, медичних), які є специфічними і потребують поетапного вирішення шляхом професійного втручання.

В основі методу лежить теорія «5 П» Х. Пелрмана (H. Perlman)<sup>764</sup> (Perlman, H., 1957), основними елементами якої є: людина (person), проблема (problem), місце

<sup>758</sup>Timms, N. (1969). *Casework in the child care service*. Butterworths.

<sup>759</sup> Hollis, F. (1964). *Casework: a psychosocial therapy*. New York: Random House.

<sup>760</sup>Perlman, H. H. (1957). *Social casework: A problem-solving process*. University of Chicago Press, 267.

<sup>761</sup> Hollis, F. (1964). *Casework: a psychosocial therapy*. New York: Random House.

<sup>762</sup>Murdach, A. D. (2007). Situational approaches to direct practice: Origin, decline, and re-emergence. *Social work*, 52(3), 211-218.

<sup>763</sup>Rengasamy, S. (2011). *Social Case Work*. Madurai Institute of Social Sciences.

<sup>764</sup>Perlman, H. H. (1957). *Social casework: A problem-solving process*. University of Chicago Press, 267.

(place), кваліфікований фахівець (professional representative) і процес (process). На думку науковця «індивід як клієнт (різного віку, статі, статусу), у якого виникли проблеми (економічні, соціальні, особистісні, сімейні, тощо) із якими він самостійно справитися не може, звертається в заклад (соціальну службу, установу чи організацію), де досвідчені соціальні працівники через налагодження процесу інтеракції (включає психо-соціальну діагностику, розробку та реалізацію плану дій, оцінку і супровід), нададуть йому кваліфіковану допомогу»<sup>765</sup> (Perlman, H., 1957).

Застосування «casework» як індивідуального методу соціальної роботи передбачає п'яти етапну роботу соціального працівника, що включає: діагностику проблеми клієнта, оцінку природи походження визначеної проблеми, розробку плану втручання і надання необхідних послуг, завершення втручання та оцінку успішності дій. Робота соціального працівника буде тривати доти, доки проблемна ситуація клієнта не буде вирішена повною мірою. Етапи можуть реалізуватися послідовно, паралельно, або повторно (через повернення до попередніх етапів, якщо виникли труднощі у вирішенні проблеми) (Г. Хамільтон)<sup>766</sup> (Gordon, H., & Lee, G., 1953, 271-272). Клієнт є активним учасником процесу від самого його початку: з моменту знайомства і до моменту останньої зустрічі. На процес втручання і надання допомоги можуть впливати нові факти або події.

На першому етапі роботи соціального працівника і клієнта відбувається знайомство, налагодження комунікації із клієнтом, довірливих стосунків, діагностується проблема і відбувається попереднє інформування клієнта про спектр послуг, які він може отримати. Діагностика проводиться із врахуванням віку клієнта, його психо-соціальних та фізіологічних особливостей із заснуванням різноманітних методів та методик діагностики. Велику увагу при діагностиці проблеми клієнта приділяють роботі із оточенням самого клієнта: розмова із членами сім'ї, колегами по роботі, друзями, сусідами дасть можливість отримати більше інформації про самого клієнта, деталізувати його проблему, визначити її першопричину. Правильне точне формулювання проблеми клієнта, написання наративної історії пришвидшить і спростить подальшу роботу соціального працівника та дозволить прийняти правильне рішення про подальші дії – налагодження співпраці з метою вирішення проблеми клієнта і укладення договору про співпрацю або ж відмову з боку клієнта отримувати запропоновану допомогу.

Другим етапом застосування «casework», як індивідуального методу соціальної роботи, є оцінка. Основне завдання соціального працівника на цьому етапі роботи полягає у більш точному визначенні та формулюванні проблеми, встановленні причинно-наслідкових зв'язків, аналізі сильних і слабких сторін, можливостей і мотивації клієнта. Для того, щоб оцінити проблему клієнта соціальний працівник зобов'язаний зануритися в її суть та визначити першопричину. На думку Г. Хамільтона, оцінка — наукова, реалістична, чітко продумана і відверта спроба соціального працівника зрозуміти справжню

<sup>765</sup>Perlman, H. H. (1957). *Social casework: A problem-solving process*. University of Chicago Press, 267.

<sup>766</sup>Gordon, H., & Lee, G. (1953). Theory and Practice of Social Case Work. *The Journal of Nervous and Mental Disease*, 118(3), 271-272.

потребу клієнта<sup>767</sup> (Gordon, H., & Lee, G., 1953, 271-272). Оцінка відбувається паралельно етапу діагностики і починається із моменту обговорення проблеми і вивчення клієнта; змінюється у процесі роботи через появу нових фактів про клієнта і його ситуацію та триває до повного завершення роботи із клієнтом<sup>768</sup> (Skidmore, R. (4th ed.), 1988).

Третім етапом застосування «casework», як індивідуального методу соціальної роботи, є інтервенція, яка передбачає спільну діяльність соціального працівника і клієнта з метою ефективного вирішення проблеми останнього. Визначення мети, яка співвідноситься із проблемою, потребами, ресурсами клієнта і ресурсами соціальної служби, є первинним завданням соціального працівника. Базовими принципами інтервенції як процесу, на думку Р. Скідмора та М. Текеррея, є:

- клієнт має право самостійно визначати хід подій, залежно від своїх можливостей і наявних ресурсів;
- прийняття клієнта таким яким він є із його здатністю до змін;
- опиратися на сильні, а не слабкі сторони клієнта;
- інформація, отримана в процесі роботи із клієнтом, є конфіденційною;
- соціальний працівник у роботі з клієнтом несе відповідальність не тільки перед самим клієнтом, але й перед його оточенням, собою, колегами, соціальною службою і державою<sup>769</sup> (Mathew, A., 2010).

Як свідчить аналіз практики, інтервенція у соціальній роботі може бути трьох типів: пряма, середовищна та адміністративна<sup>770</sup> (Cardona-Cardona, J., 2016). Під прямою інтервенцією розуміємо серію «тет-а-тет» бесід, які проводяться соціальним працівником для надання допомоги клієнту у прийнятті конструктивного рішення для підтримки емоційного балансу, зміцнення відносин, сприятливих для розвитку і змін клієнта. У прямій інтервенції застосовують індивідуальне консультування, яке супроводжується додатковими прийомами, такими як: залучення, заохочення, фасилітація тощо. Застосування техніки консультування допомагає клієнту раціоналізувати свої проблеми, розібратися в них, обговорити способи їх вирішення та перейти до дій. До позитивних технік, які доцільно застосовувати в процесі консультування, варто віднести: віддзеркалення почуттів, надання порад, мотивацію, роз'яснення, виправлення сприйняття, моделювання, випереджуваче керівництво, рольові ігри, орієнтацію на реальність, інтерпретацію, універсалізацію та конфронтацію<sup>771</sup> (Misra, P., 2010).

Середовищна інтервенція є непрямую інтервенцією, що передбачає цілеспрямований вплив соціального працівника на оточення клієнта, середовище його проживання з метою зменшення тиску на клієнта, або реформування соціальної системи для підвищення рівня і покращення умов функціонування клієнта.

<sup>767</sup>Gordon, H., & Lee, G. (1953). Theory and Practice of Social Case Work. *The Journal of Nervous and Mental Disease*, 118(3), 271-272.

<sup>768</sup> Skidmore Rex A. (4th ed.), Milton G.Thackeray and O William Farley, (1988). *Introduction to Social work*, Englewood Cliffs: N.J Prentice- Hall.

<sup>769</sup>Mathew, A. (2010). Basics of Social Casework. *Social Work Intervention with Individuals and Groups*, 25.

<sup>770</sup> Cardona-Cardona, Josefa, Juan-José Montaña-Moreno, and José F. Campos-Vidal. "Definition of Intervention Contexts in Social Casework Practice: Predictor Variables." *British Journal of Social Work* (2016): bcv142.

<sup>771</sup>Misra, P. D. (2010). Practice of Social Casework. *Social Work Intervention with Individuals and Groups*, 46.

Адміністративна інтервенція є найбільш давньою у застосуванні методу індивідуальної роботи з випадком. У даному випадку соціальний працівник допомагає клієнту обрати правильну соціальну службу для отримання соціальної послуги та залучити всі необхідні ресурси для задоволення потреб клієнта. Її ще часто асоціюють із «case management».

Етап завершення взаємодії соціального працівника і клієнта не відбувається спонтанно і є можливим за умови повного вирішення проблеми клієнта. Він настає поступово у результаті чіткого планування діяльності фахівця. Важливо, щоб не тільки соціальний працівник бачив позитивні зміни, зрушення у вирішенні проблем клієнта, його розвиток, вдосконалення вміння самостійного вирішення особистісних проблем. Клієнт має відчувати ефективність зробленої роботи, відчувати і розуміти зміни, що відбулися.

Останнім, завершальним етапом застосування методу введення випадку є оцінка. Якщо взаємодія соціального працівника і клієнта відбувається з метою вирішення проблеми останнього, саме результат їхньої роботи підпадатиме під оцінювання. Оцінка здійснюється для того, щоб визначити, чи зусилля докладені фахівцем принесли позитивний результат; а також для налагодження тісних зв'язків із громадськістю з метою інформування про можливість отримання даної послуги та для популяризації діяльності самого соціального працівника.

До базових принципів «casework», як індивідуального методу соціальної роботи, ми відносимо принципи:

- індивідуалізації;
- цілеспрямованого вираження почуттів;
- контрольованого емоційного залучення;
- прийняття клієнта таким, як він є;
- неупередженого ставлення;
- права клієнта на самовираження<sup>772</sup>; <sup>773</sup> (Пэйн, К., 1996, 177-191, 219-238; Бондаренко, Н., Грига, І., & Кабаченко, Н., 2004);
- конфіденційності;
- комунікації;
- участі;
- самосвідомості<sup>774</sup>; <sup>775</sup> (Friedlander, W., 1976; Mathew, A., 2010).

Зазначені вище принципи є базовим ядром роботи соціального працівника з кожною окремою особою. Водночас, фахівці, які працюють із конкретними випадками, мають у своїй роботі враховувати не тільки принципи, але й пам'ятати про існування різних теоретичних підходів до ведення випадку. Серед основних підходів виділяємо:

*психодинамічний* – акцент робиться на усвідомленні клієнтом витоків проблем, їх походження та вироблення захисних механізмів;

*біхевіористський* – передбачає вироблення клієнтом бажаної моделі поведінки;

---

<sup>772</sup>Пэйн, К. (1996). Системный подход//Практика социальной работы/под ред. Кристофера Ханвея и Терри Филлота. К.: Асоціація психіатрів України.

<sup>773</sup>Бондаренко, Н. Б., Грига, І. М., Кабаченко, Н. В. & ін.. (2004). Основи соціальної роботи. Соціальна робота. К.: Вид. дім «Києво-Могилянська академія». 3 (1), 178 с.

<sup>774</sup>Mathew, A. (2010). Basics of Social Casework. *Social Work Intervention with Individuals and Groups*, 25.

<sup>775</sup>Friedlander, W. A. (1976). *Concepts and methods of social work*. Prentice Hall Professional.

*системний* – спрямований на визначення взаємозалежності і взаємовпливу клієнта і оточення та вироблення механізму посилення впливу клієнта на ситуацію, в якій він перебуває;

*комунікативний* – передбачає налагодження контакту і взаєморозуміння між соціальним працівником і клієнтом;

*кризового втручання* – передбачає наявність ситуації, яка потребує негайного втручання соціального працівника;

*теорія ролей* – має на меті надання допомоги клієнту в усвідомленні важливої безпосередньо для нього соціальної ролі та ролі «клієнта соціальної служби».

При виборі того чи іншого підходу фахівець із соціальної роботи на рівні ОТГ має визначити доцільність його застосування, враховуючи особливості та бажання клієнта, свої можливості, наявні ресурси тощо.

«Casework», як метод соціальної роботи, передбачає планування і погодження діяльності соціального працівника і клієнта. При чому клієнт у цій взаємодії виконує роль активного учасника усіх передбачених планом заходів, є максимально залученим у процес прийняття рішень і вирішення власної проблеми. Кооперація соціального працівника і клієнта з метою вирішення проблем останнього може мати короткотерміновий або довготерміновий характер. Це залежить від складності проблем, їх кількості, бажання самого клієнта працювати над їх вирішенням, досвіду соціального працівника та наявних у нього ресурсів. Особи із алкогольною, наркотичною, токсичною залежністю, із психічними і соматичними захворюваннями, люди похилого віку, люди із особливими потребами, як правило, є об'єктами довгострокової допомоги соціального працівника<sup>776</sup> (Бондаренко, Н., Грига, І., & Кабаченко, Н., 2004). Умовно засуджені, особи, які вийшли із місць позбавлення волі, випускники інтернатних закладів, безробітні можуть бути об'єктами короткотермінової допомоги соціального працівника.

У науковій літературі для характеристики роботи із конкретним випадком використовують поняття «план втручання» та «план догляду». План втручання, на нашу думку, це алгоритмічно вибудована діяльність, що передбачає реалізацію конкретних заходів, спрямованих на задоволення потреб клієнта та вирішення його проблем. Під «планом догляду» А. Дарлінг розуміє різнобічну, пролонговану в часі паліативну та хоспісну допомогу клієнтам із числа осіб літнього віку, невиліковно хворих тощо<sup>777</sup> (Cournoyer, В., 2016).

В основі застосування методу введення випадку науковці виділяють адміністративну модель та модель інтенсивного догляду<sup>778</sup> (Бойко, А., Бондаренко, Н., & Брижовата, О., 2004). Відповідно до Методичних рекомендацій щодо виконання власних (самоврядних) повноважень ОТГ у сфері соціального захисту населення<sup>779</sup> (Методичні рекомендації ... у сфері соціального захисту

<sup>776</sup>Бондаренко, Н. Б., Грига, І. М., Кабаченко, Н. В. & ін.. (2004). Основи соціальної роботи. Соціальна робота. К.: Вид. дім «Києво-Могилянська академія». 3 (1), 178 с.

<sup>777</sup>Cournoyer, В. R. (2016). *The social work skills workbook*. Cengage Learning.

<sup>778</sup>Бойко, А. М., Бондаренко, Н. Б., Брижовата, О. С. & ін.(2004). Теорії та методи соціальної роботи: Соціальна робота. К.: Вид. дім «Києво-Могилянська академія». 3 (2). 224 с.

<sup>779</sup>Методичні рекомендації щодо виконання власних (самоврядних) повноважень об'єднаної територіальної громади у сфері соціального захисту населення. (2016). Електронний ресурс. Режим доступу:<http://rda.if.ua/images/news/Files/%D0%9C%D0%B5%D1%82%D0%BE%D0%B4%D0%B8%D1%87%D0%BD%D1%96%20%D1%80%D0%B5%D0%BA%D0%BE%D0%BC%D0%B5%D0%BD%D0%B4%D0%B0%D1%>

населення, 2016) фахівець із соціальної роботи у процесі надання соціальних послуг населенню використовуватиме обидві моделі. Адже його основними завданням як суб'єкта надання соціальних послуг на рівні ОТГ, відповідно до напрацьованої Міністерством соціальної політики України спільно із представниками обласних, Київської міської державних адміністрацій, моделі організації надання соціальних послуг в ОТГ, є: визначення індивідуальних потреб отримувача у соціальних послугах; складення індивідуального плану надання соціальних послуг; укладення договору між надавачем та отримувачем соціальних послуг; забезпечення якісного надання соціальних послуг відповідно до державних стандартів соціальних послуг; внутрішній моніторинг і оцінка якості надання соціальних послуг. Згідно цієї моделі вироблено й алгоритм надання соціальних послуг фахівцями з соціальної роботи на рівні ОТГ. Алгоритмом передбачено, що фахівець з соціальної роботи, з допомогою використання діагностичного інструментарію, визначає клієнтів із числа жителів ОТГ, яких поділяє на тих, кому, в межах своєї компетентності, може надавати послуги і тих, вирішення проблем яких знаходиться поза межами його повноважень<sup>780</sup> (Методичні рекомендації ... у сфері соціального захисту населення, 2016). Після оцінки індивідуальних потреб у соціальних послугах, останніх він, перенаправляє до відповідних суб'єктів надання соціальних послуг. Тих, хто є безпосередньо його клієнтом розподіляє по категоріях і, при можливості, починає працювати із кожним окремим випадком.

Процес, коли фахівець перенаправляє, скеровує клієнта до інших професіоналів і продовжує координувати їхню діяльність, відповідає адміністративній моделі ведення випадку. Процес, коли фахівець самостійно надає кваліфіковану допомогу клієнту, характеризується як модель інтенсивного догляду<sup>781</sup> (Бойко, А., Бондаренко, Н., & Брижовата, О., 2004).

Результати аналізу наукової літератури щодо вивчення основних підходів до визначення і доцільності застосування «casework» як методу індивідуальної соціальної роботи з клієнтом, дозволив нам виділити такі притаманні йому особливості:

- «casework» є методом соціальної роботи, який передбачає надання систематичної допомоги індивідам кваліфікованим соціальним працівником;
- клієнтами соціального працівника виступають як окремі індивіди, так і сім'ї, у яких виникли різного роду проблеми (психологічні, соціальні, фізичні та інші);

---

86%D1%96%D1%97%20%D0%B7%20%D0%B2%D0%B8%D0%BA%D0%BE%D0%BD%D0%B0%D0%BD%D0%BD%D1%8F%20%D0%BF%D0%BE%D0%B2%D0%BD%D0%BE%D0%B2%D0%B0%D0%B6%D0%B5%D0%BD%D1%8C%20%D0%9E%D0%A2%D0%93%20%D1%83%20%D1%81%D1%84%D0%B5%D1%80%D1%96%20%D1%81%D0%BE%D1%86%D1%96%D0%B0%D0%BB%D1%8C%D0%BD%D0%BE%D0%B3%D0%BE%20%D0%B7%D0%B0%D1%85%D0%B8%D1%81%D1%82%D1%83.pdf.

<sup>780</sup>Методичні рекомендації щодо виконання власних (самоврядних) повноважень об'єднаної територіальної громади у сфері соціального захисту населення. (2016). *Електронний ресурс. Режим доступу:* <http://rda.if.ua/images/news/Files/%D0%9C%D0%B5%D1%82%D0%BE%D0%B4%D0%B8%D1%87%D0%BD%D1%96%20%D1%80%D0%B5%D0%BA%D0%BE%D0%BC%D0%B5%D0%BD%D0%B4%D0%B0%D1%86%D1%96%D1%97%20%D0%B7%20%D0%B2%D0%B8%D0%BA%D0%BE%D0%BD%D0%B0%D0%BD%D0%BD%D1%8F%20%D0%BF%D0%BE%D0%B2%D0%BD%D0%BE%D0%B2%D0%B0%D0%B6%D0%B5%D0%BD%D1%8C%20%D0%9E%D0%A2%D0%93%20%D1%83%20%D1%81%D1%84%D0%B5%D1%80%D1%96%20%D1%81%D0%BE%D1%86%D1%96%D0%B0%D0%BB%D1%8C%D0%BD%D0%BE%D0%B3%D0%BE%20%D0%B7%D0%B0%D1%85%D0%B8%D1%81%D1%82%D1%83.pdf>.

<sup>781</sup>Бойко, А. М., Бондаренко, Н. Б., Брижовата, О. С. & ін. (2004). Теорія та методи соціальної роботи: Соціальна робота: д 3 (2) ч. К.: Вид. дім «Києво-Могилянська академія», 224 с.



– знання, досвід і наявні матеріальні ресурси є визначальними факторами ефективності роботи соціального працівника із клієнтами;

– робота соціального працівника і клієнта базується на взаємній довірі і професійних стосунках, які налагоджуються у взаємодії, що виникає при вирішенні проблем клієнтів або ж задоволення їхніх потреб;

– проблеми та потреби, із якими стикаються соціальні працівники у роботі із індивідами, різняться, тому інколи виникає необхідність у залученні додаткових, вузькоспеціалізованих фахівців до їх вирішення;

– процес застосування «casework» включає: наявність розвиненої системи соціальних служб державної і недержавної форм власності, з кваліфікованим персоналом, здатним надавати на постійній основі якісні соціальні послуги клієнтам, які звертаються за допомогою; добровільність заяви на отримання соціальної послуги з боку клієнта.

Ми погоджуємося із думкою Г. Гамільтона<sup>782</sup> (Gordon, H., & Lee, G., 1953, 271-272) про те, що при застосуванні «casework» у практичній діяльності із клієнтами фахівець із соціальної роботи має пам'ятати, що:

– кожен окремий індивід і суспільство є взаємопов'язаними і взаємодоповнюють один одного;

– взаємозалежність і залежність від інших регулює взаємодію людей в соціальних групах;

– кожна людина унікальна, і водночас така, як і всі;

– кожна людина має власну гідність і цінність;

– у кожної людини є потреба у зростанні і розвитку своєї особистості;

– людина може розвиватися і змінюватися відповідно до його / її вроджених здібностей і задатків;

– у кожній людині закладений потенціал для зростання і досягнення мети, і кожен має право його реалізувати;

– різні чинники, які діють в суспільстві, впливають на поведінку і ставлення індивіда;

– проблеми, що виникають в суспільстві, є психологічними або міжособистісними за своєю природою;

– базові людські потреби є універсальними;

– людина здатна активізуватися і надавати допомогу самостійно;

– для людини характерними є нетипові реакції у певних ситуаціях.

З усього цього випливає, що усі люди різні і по-різному реагують і проявляють себе в стандартних і нестандартних ситуаціях. Кожна людина може опинитися в СЖО і кожна людина має право на отримання допомоги. Завдання фахівця з соціальної роботи – запропонувати цю допомогу.

Ситуація, яка є травматичною і нездоланною для клієнта, називається кризовою. Така ситуація потребує оперативного втручання з боку соціального працівника для негайного її вирішення, надання допомоги і підтримки. Модель кризового втручання є ефективною у таких випадках. Кризове втручання – це оперативні дії з боку соціального працівника по відношенню до клієнта задля вирішення раптової ситуації, що склалася в житті клієнта (смерть когось із членів

---

<sup>782</sup> Gordon, H., & Lee, G. (1953). Theory and Practice of Social Case Work. *The Journal of Nervous and Mental Disease*, 118(3), 271-272.

сім'ї, хвороба тощо) і через обмеження досвіду не може бути подолана клієнтом<sup>783</sup> (Шевців, З., 2012, 85-111).

Виділяють два основних підходи до втручання в кризу: кризове консультування й інтенсивний догляд. За часом кризове втручання є короткотерміновим процесом надання соціальних послуг.

До базових характеристик кризового втручання як моделі практики соціальної роботи належать:

- розуміння клієнта, його проблеми, обмеженості досвіду, що заважає самостійно справитися із проблемою;
- соціальний працівник несе особисту відповідальність за свої дії, вчинки в екстремальній ситуації;
- допомога, що надається має бути оперативною і доступною;
- соціальний працівник має діяти відповідно до наперед розробленого плану; його діяльність має бути спрямована на полегшення стресової ситуації клієнта;
- усі зусилля з боку соціального працівника мають бути направлені на мобілізацію всіх ресурсів і можливостей клієнта для подолання кризи.

У процесі аналізу зарубіжної наукової літератури з проблеми дослідження нами виділено поняття «case management» (*переклад з англ. мови – управління випадком*). В Україні зазначене поняття часто замінюють такими як «casework» («ведення випадку») та «соціальний супровід», які вважають синонімами. Останнє закріплене у вітчизняному законодавстві. Аналіз наукової літератури, розміщеної у наукометричній базі Google Scholar (понад 50000 джерел)<sup>784</sup> (Casework, case management in social work, 2017), що стосується проблеми застосування «case management» і «casework» у практиці соціальної роботи, можна зробити висновок про нерівнозначність самих понять. Тому вважаємо за необхідне зацентрувати увагу на аналізі основних підходів до розуміння «case management», «casework» та «соціальний провід» у соціальній роботі.

Науковці погоджуються, що визначені поняття («case management», «casework» і «соціальний провід») використовуються для характеристики основних підходів до роботи фахівців соціальних служб, установ та організацій державної і недержавної форм власності із надання комплексної допомоги як індивідам, так і сім'ям, які перебувають у СЖО, і є базовими методами соціальної роботи, які застосовують на рівні громади<sup>785, 786, 787, 788, 789, 790</sup> (Challis, D., & Davies, B., 1986; Burns, T., Fioritti, A., Holloway, F., Malm, U., & Rössler, W.,

<sup>783</sup> Шевців, З. М. (2012). Основи соціально-педагогічної діяльності: навч. посіб. К.: Центр учбової літератури, 85-111.

<sup>784</sup> Google Scholar. Casework case management in social work. (2017). Retrieved from [https://scholar.google.com/scholar?start=70&q=what+is+casework+case+management+in+social+work&hl=uk&as\\_sdt=0,5](https://scholar.google.com/scholar?start=70&q=what+is+casework+case+management+in+social+work&hl=uk&as_sdt=0,5)

<sup>785</sup> Challis, D., & Davies, B. (1986). *Case management in community care*. Gower.

<sup>786</sup> Burns, T., Fioritti, A., Holloway, F., Malm, U., & Rössler, W. (2001). Case management and assertive community treatment in Europe. *Psychiatric Services*, 52(5), 631-636.

<sup>787</sup> Huxley, P. (1993). Case management and care management in community care. *The British Journal of Social Work*, 23(4), 365-381.

<sup>788</sup> Mueser, K. T., Bond, G. R., Drake, R. E., & Resnick, S. G. (1998). Models of community care for severe mental illness: a review of research on case management. *Schizophrenia bulletin*, 24(1), 37-74.

<sup>789</sup> Perlman, H. H. (1957). *Social casework: A problem-solving process*. University of Chicago Press.

<sup>790</sup> Fischer, J. (1973). Is casework effective? A review. *Social work*, 18(1), 5-20.

2001, 631-636; Huxley, P., 1993, 365-381; Mueser, K., Bond, G., Drake, R., & Resnick, S., 1998, 37-74; Perlman, H., 1957; Fischer, J., 1973, 5-20).

Однак у розумінні, трактуванні і використанні цих понять у науковців виникають певні розбіжності. Так, «case management» (*переклад з англ. мови – управління випадком*) використовується для позначення: керованого, інтегрованого підходу до організації процесу надання соціальних послуг відповідно до потреб клієнта; координованої системи, направленої на досягнення позитивних результатів для клієнта, забезпечення доступу до наявних ресурсів, покращення якості проживання і функціонування в громаді<sup>791</sup>; <sup>792</sup> (Challis, D., & Davies, B., 1986; Burns, T., Fioritti, A., Holloway, F., Malm, U., & Rössler, W., 2001, 631-636); колаборативного процесу оцінки, планування, фасилітації й адвокації процесу надання соціальних послуг задля забезпечення індивідуальних потреб клієнта у покращенні його здоров'я та життєдіяльності через налагодження ефективної комунікації і забезпечення доступу до наявних ресурсів для досягнення позитивного результату<sup>793</sup> (Society for Social Work Leadership in Health, 2015). Тоді як «casework» (*переклад з англ. мови – ведення випадку*) є: проблемно-орієнтованим підходом, що передбачає застосування конкретних, наперед визначених стратегій для забезпечення соціальної підтримки клієнта<sup>794</sup> (Fischer, J., 1973, 5-20); планом і реалізації практичних заходів, спрямованих на соціальний захист, надання допомоги і сприяння розвитку клієнта<sup>795</sup> (Perlman, H., 1957). На рівні клієнта «casework» може визначатися як клієнто-центричний, цільово-орієнтований підхід, який передбачає безпосередню роботу фахівця із клієнтом задля вирішення проблем останнього<sup>796</sup> (Roberts, R., & Nee, R. (Eds.), 1970).

Соціальний супровід частіше застосовують як форму / метод або технологію роботи із різними типами сімей<sup>797</sup>; <sup>798</sup>; <sup>799</sup> (Комарова, Н., Komarova, N., Пеша, І., & Pеша, І., 2006, 49-58; Шанскова, Т., 2005, 142-145; Трубавіна, І., 2009) та неповнолітніх<sup>800</sup>; <sup>801</sup>; <sup>802</sup> (Коваль, В., 2012; Меленюк, В., 2011, 224-228; Чернета,

<sup>791</sup> Challis, D., & Davies, B. (1986). *Case management in community care*. Gower.

<sup>792</sup> Burns, T., Fioritti, A., Holloway, F., Malm, U., & Rössler, W. (2001). Case management and assertive community treatment in Europe. *Psychiatric Services*, 52(5), 631-636.

<sup>793</sup> Society for Social Work Leadership in Health. (2015). *Social Work Best Practice Healthcare Case Management Standards*, S S W L H C , PA, National Standards of Practice for Case Management, cmsa.org.au.

<sup>794</sup> Fischer, J. (1973). Is casework effective? A review. *Social work*, 18(1), 5-20.

<sup>795</sup> Perlman, H. H. (1957). *Social casework: A problem-solving process*. University of Chicago Press.

<sup>796</sup> Roberts, R. W., & Nee, R. H. (Eds.). (1970). *Theories of Social Casework: Papers Written for the Charlotte Towle Memorial Symposium on Comparative Theoretical Approaches to Casework Practice*, [Chicago, 1969]. University of Chicago P..

<sup>797</sup> Комарова, Н. М., Komarova, N. М., Пеша, І. В., & Pеша, І. V. (2006). Соціальний супровід як форма соціальної допомоги сім'ям, які взяли на виховання дитину сироту. *Український соціум.–К.: Харківський національний університет внутрішніх справ*, (2), 49-58.

<sup>798</sup> Шанскова, Т. І. (2005). Актуальні тенденції у підготовці майбутніх соціальних педагогів до соціально-педагогічного супроводу сімей. *Вісник Житомирського державного університету імені Івана Франка*, (21), 142-145.

<sup>799</sup> Трубавіна, І. М. (2009). Теоретико-методичні основи соціально-педагогічної роботи з сім'єю. *Луганськ: Луганський національний університет ім. Т. Шевченка*.

<sup>800</sup> Коваль, В. В. (2012). Постпенітенціарний соціальний супровід неповнолітніх. *Наукові записки [Ніжинського державного університету ім. Миколи Гоголя]. Сер.: Психолого-педагогічні науки*, (7).

<sup>801</sup> Меленюк, В. (2011). Особливості соціалізації і ресоціалізації неповнолітніх. *Збірник наукових праць.–Харків: „ДокНаукаДержУпр”*: серія „Публічне управління: теорія та практика”, 224-228.

<sup>802</sup> Чернета, С. Ю., & Cherneta, S. Y. (2010). Соціальний педагог в системі соціально-правового захисту дітей та молоді.

С., 2010). Під соціальним супроводом науковці розуміють роботу спеціалістів (групи спеціалістів), спрямовану на створення оптимальних умов для функціонування і розвитку особистості<sup>803</sup> (Ігнатенко, К., 1999) шляхом надання різного роду соціальних послуг<sup>804</sup> (Сусак, Т., 2008). Подане визначення свідчить про схожість соціального супроводу із «case management».

В основі і «case management» і «casework» лежить case (*переклад з англ. мови – випадок*) – проблемна ситуація, яка негативно впливає на якість життя клієнта, його оточення, сім'ї і погіршує стан його функціонування. Проте «case management» скоріше є менеджерським підходом, що передбачає розробку плану втручання, який має бути зреалізований у довгостроковій перспективі, згідно якого здійснюється планування, координація і моніторинг процесу надання соціальних послуг відповідно до потреб клієнта більш вузькокваліфікованими фахівцями<sup>805</sup> (Brennan, J., & Kaplan, C., 1993, 219-222); а кейс менеджер виступає зв'язковим і супервізором у процесі надання цих послуг<sup>806</sup> (Vourlekis, B. (Ed.), 2017); тоді як «casework» – є проблемно-орієнтованим підходом, що передбачає безпосередню роботу соціального працівника із клієнтом, в ході якої також здійснюється імплементація розробленого плану, реалізація запланованих заходів, надання соціальних послуг працівником<sup>807</sup> (Perlman, H., 1957). Водночас, соціальний супровід, як і кейс менеджмент, базується на оцінці і плануванні соціальних послуг, основним елементом якого є індивідуальна оцінка потреб кожного окремого клієнта та рівня соціальної допомоги<sup>808</sup> (Комарова, Н., & Пеша, І., 2006, 49-58).

Дж. Бренен і К. Каплан<sup>809</sup> (1993) притримуються іншої точки зору, з якою погоджуємося і ми. На думку науковців «case management» є похідним від «casework», тобто більш сучасним методом соціальної роботи<sup>810</sup> (Brennan, J., & Kaplan, C., 1993, 219-222). Аналізуючи основні підходи до становлення «case management» як методу соціальної роботи, Дж. Бренен і К. Каплан акцентують увагу на тому, що цей метод ввійшов в теорію і практику соціальної роботи тільки у 1940 роках (тоді як «casework» – в 1920 роках<sup>811</sup> (Richmond, M., 1922) і передбачав координацію послуг, що надавалися в межах компенсаційної програми із реабілітації. У результаті він зарекомендував себе як прогресивний в США і з часом «case management» почали застосовувати на федеральному рівні у програмах із соціального забезпечення та допомоги.

---

<sup>803</sup> Ігнатенко, К. В. (1999). Деякі соціально-правові засади захисту дітей-сиріт та дітей позбавлених батьківського піклування. *ВІСНИК*, (4), 104.

<sup>804</sup> Сусак, Т. І. (2008). Формування у студентів професійних вмінь щодо соціального супроводу різних груп клієнтів.

<sup>805</sup> Brennan, J. P., & Kaplan, C. (1993). Setting new standards for social work case management. *Psychiatric Services*, 44(3), 219-222.

<sup>806</sup> Vourlekis, B. (Ed.). (2017). *Social work case management*. Routledge.

<sup>807</sup> Perlman, H. H. (1957). *Social casework: A problem-solving process*. University of Chicago Press.

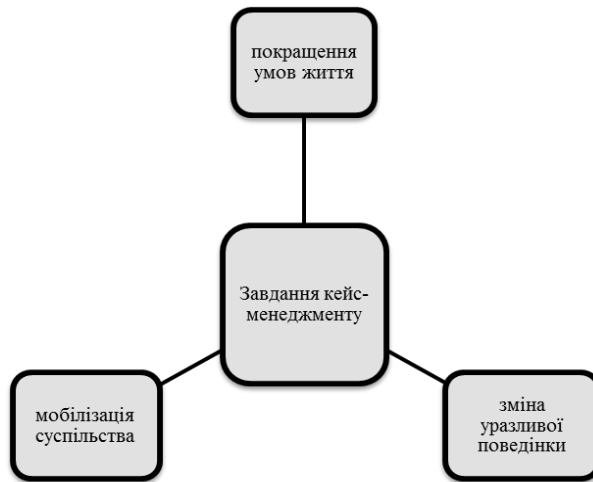
<sup>808</sup> Комарова, Н. М., Комарова, Н. М., Пеша, І. В., & Пеша, І. В. (2006). Соціальний супровід як форма соціальної допомоги сім'ям, які взяли на виховання дитину сироту. *Український соціум*. – К.: Харківський національний університет внутрішніх справ, (2), 49-58.

<sup>809</sup> Brennan, J. P., & Kaplan, C. (1993). Setting new standards for social work case management. *Psychiatric Services*, 44(3), 219-222.

<sup>810</sup> Там само, с. 219-222.

<sup>811</sup> Richmond, M. E. (1922). *What is social case work?: an introductory description*. Russell Sage Foundation.

Про вторинність методу свідчать і результати дослідження, проведеного А. Бойко, Н. Бондаренко, О. Брижоватою<sup>812</sup> (Бойко, А., Бондаренко, Н., & Брижовата, О., 2004). Науковці виділяють дві основних моделі ведення випадку: адміністративну та інтенсивну. Саме адміністративна модель реалізації методу ведення випадку є близькою за розумінням і застосуванням із кейс менеджментом.



**Рисунок 6.1. Очікувані результати застосування кейс-менеджменту**

Сьогодні «case management» (*кейс-менеджмент – переклад дослівний*) можна вважати окремим / похідним методом соціальної роботи або різновидом ведення випадку як методу соціальної роботи, який використовують соціальні працівники у процесі надання соціальних послуг особам груп ризику (особами із психічними відхиленнями)<sup>813; 814; 815</sup> (Rapp, С., 1998; Mueser, К., Bond, G., Drake, R., & Resnick, S., 1998, 37-74; Intagliata, J., 1982, 655-674), ВІЛ-інфікованим<sup>816; 817</sup> (Sorensen, J., Dilley, J., London, J., Okin, R., Delucchi, K., & Phibbs, С., 2003, 133-150; Purcell, D., DeGroff, А., & Wolitski, R., 1998, 282-289), особам, хворим на інфекційні хвороби<sup>818</sup> (Robles, R., Reyes, J., Colón, H., Sahai, H., Marrero, С., Matos, T., ... & Shepard, E., 2004, 145-152), працівникам секс-індустрії, споживачам ін'єкційних

<sup>812</sup>Бойко, А. М., Бондаренко, Н. Б., Брижовата, О. С. & ін. (2004). Теорії та методи соціальної роботи: Соціальна робота: д 3 (2) ч. К.: Вид. дім «Києво-Могилянська академія», 224 с.

<sup>813</sup>Rapp, С. А. (1998). *The strengths model: Case management with people suffering from severe and persistent mental illness*. Oxford University Press.

<sup>814</sup>Mueser, К. Т., Bond, G. R., Drake, R. E., & Resnick, S. G. (1998). Models of community care for severe mental illness: a review of research on case management. *Schizophrenia bulletin*, 24(1), 37-74

<sup>815</sup>Intagliata, J. (1982). Improving the quality of community care for the chronically mentally disabled: The role of case management. *Schizophrenia Bulletin*, 8(4), 655-674.

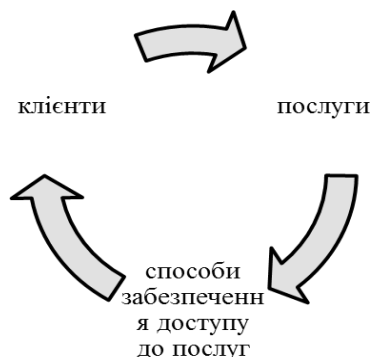
<sup>816</sup>Sorensen, J. L., Dilley, J., London, J., Okin, R. L., Delucchi, K. L., & Phibbs, C. S. (2003). Case management for substance abusers with HIV/AIDS: a randomized clinical trial. *The American journal of drug and alcohol abuse*, 29(1), 133-150.

<sup>817</sup>Purcell, D. W., DeGroff, A. S., & Wolitski, R. J. (1998). HIV prevention case management: current practice and future directions. *Health & social work*, 23(4), 282-289.

<sup>818</sup>Robles, R. R., Reyes, J. C., Colón, H. M., Sahai, H., Marrero, C. A., Matos, T. D., ... & Shepard, E. W. (2004). Effects of combined counseling and case management to reduce HIV risk behaviors among Hispanic drug injectors in Puerto Rico: a randomized controlled study. *Journal of substance abuse treatment*, 27(2), 145-152.

наркотиків<sup>819</sup> (Hall, J., Carswell, C., Walsh, E., Huber, D., & Jampoler, J., 2002, 132-141) тощо) за місцем їх проживання, тобто на рівні територіальної громади задля зміни їхньої поведінки на більш безпечну, покращення здоров'я та якості життя клієнтів чи профілактики негативних явищ чи процесів (рис. 6.1.)<sup>820</sup> (Marion, C., 2010). Останнім часом кейс-менеджмент застосовують у роботі із внутрішньо переміщеними особами, біженцями, мігрантами.

Основна мета кейс-менеджменту полягає у реалізації багаторівневого безперервного процесу надання послуг особі, яка перебуває в СЖО, і його/її близьким, забезпечення та координацію доступу до соціальних послуг (рис 6.2.)<sup>821</sup> (Marion, C., 2010).



**Рисуюнок 6.2. Структура надання послуг в кейс менеджменті**

Основними завданнями кейс менеджменту є: забезпечення доступу до соціальних послуг та соціальна підтримка кожного клієнта.

Як метод соціальної роботи кейс менеджмент може використовуватися як на індивідуальному рівні, так і на рівні громади. У науковій літературі виділяють різні моделі кейс-менеджменту<sup>822</sup> (Chamberlain, R., & Rapp, C., 1991, 171-188), але основними є:

*клінічна модель* (Clinical Case Management), у якій соціальний працівник виступає у ролі терапевта; акцент робиться на взаємовідносинах «клієнт-кейс-менеджер»; є ефективною у роботі із особами з проблемами психічного та фізичного здоров'я<sup>823</sup>; <sup>824</sup> (Burns, T., Catty, J., Dash, M., Roberts, C., Lockwood, A., & Marshall, M., 2007; Ziguras, S., & Stuart, G., 2000, 1410-1421).

<sup>819</sup> Hall, J. A., Carswell, C., Walsh, E., Huber, D. L., & Jampoler, J. S. (2002). Iowa case management: Innovative social casework. *Social work*, 47(2), 132-141.

<sup>820</sup> Marion, C. (2010). Standards of practice for case management. *Case Management Society of America*, 30 p.

<sup>821</sup> Marion, C. (2010). Standards of practice for case management. *Case Management Society of America*, 30 p.

<sup>822</sup> Chamberlain, R., & Rapp, C. A. (1991). A decade of case management: A methodological review of outcome research. *Community Mental Health Journal*, 27(3), 171-188.

<sup>823</sup> Burns, T., Catty, J., Dash, M., Roberts, C., Lockwood, A., & Marshall, M. (2007). Use of intensive case management to reduce time in hospital in people with severe mental illness: systematic review and meta-regression. *Bmj*, 335(7615), 336.

<sup>824</sup> Ziguras, S. J., & Stuart, G. W. (2000). A meta-analysis of the effectiveness of mental health case management over 20 years. *Psychiatric services*, 51(11), 1410-1421.

*модель зосереджена на сильних сторонах клієнта* (Strengths-Based Case Management) – соціальний працівник виступає у ролі помічника, фасилітатора; фокус робиться на активізації сильних сторін клієнта у процесі надання йому допомоги<sup>825</sup> (Brun, C., & Rapp, R., 2001, 278-288); є ефективною у роботі із особами із ВІЛ-інфекцією, особами із залежністю<sup>826</sup> (Stokes, J., Panagioti, M., Alam, R., Checkland, K., Cheraghi-Sohi, S., & Bower, P., 2015);

та *брокерська модель* (Brokerage model) – соціальний працівник виступає у ролі брокера соціальних послуг, координатора; фокус на задоволенні потреб та пошуку додаткових ресурсів для покращення життєдіяльності клієнта; є ефективною у роботі із мігрантами, біженцями, внутрішньо переміщеними особами.

С. Росс (S. Ross) виділяє три основні моделі кейс менеджменту: мінімальну (включає тільки супервізію і переадресацію); брокерську (про яку вже йшла мова) та загальну (включає надання інтенсивних соціальних та терапевтичних послуг, обмежує кількість клієнтів, які обслуговуються одним соціальним працівником)<sup>827</sup> (NASW Annual Report, 2009).

До основних принципів застосування кейс-менеджменту на рівні ОТГ належать:

- делегування повноважень;
- переадресація послуг;
- залучення природних ресурсів громади;
- децентралізація, деінституалізація послуг;
- доступність і пролонгованість послуг;
- робота з індивідами і групою;
- особиста відповідальність за надані послуги;
- моніторинг і оцінка наданих послуг;
- право вибору і право голосу клієнта<sup>828</sup> (Marion, C., 2010).

Зважаючи на те, що основними клієнтами кейс менеджера є люди з хронічною залежністю, особи з девіантною поведінкою та неповносправні важливими характеристиками кейс менеджменту є: *міждисциплінарність* (проблема, з якою звертається клієнт, є складною і потребує залучення фахівців різних сфер до її вирішення) і *лонгітюдність* (процес вирішення проблеми є довготривалим і пролонгованим у часі).

До основних функцій кейс менеджменту на рівні територіальної громади можна віднести: *надання індивідуальних порад, консультацій і терапії клієнтам в громаді та забезпечення їх доступу до необхідних послуг, що надають соціальні служби на рівні громади.*

Кейс-менеджмент передбачає поетапну роботу із клієнтом, групою клієнтів. На кожному із етапів відбувається обговорення із клієнтом наступних кроків і дій. Спершу, кейс менеджер допомагає клієнту розібратися із ситуацією, щосклалася, визначити пріоритетні проблеми і доступні в даний момент способи їх

<sup>825</sup>Brun, C., & Rapp, R. C. (2001). Strengths-based case management: Individuals' perspectives on strengths and the case manager relationship. *Social work, 46*(3), 278-288.

<sup>826</sup>Stokes, J., Panagioti, M., Alam, R., Checkland, K., Cheraghi-Sohi, S., & Bower, P. (2015). Effectiveness of case management for 'at risk' patients in primary care: A systematic review and meta-analysis. *PLoS One, 10*(7), e0132340.

<sup>827</sup>NASW Annual Report. (2009). Social Work & Care Coordination, NASW Press, Washington DC

<sup>828</sup> Marion, C. (2010). Standards of practice for case management. *Case Management Society of America, 30* p.

вирішення, розробляє план дій для отримання необхідних послуг клієнтом та здійснює моніторинг й оцінку їх якості.

Сучасні науковці<sup>829</sup> (Киценко, Н., Волик, А., & Шульга, Л., 2001) виділяють сім етапів кейс-менеджменту:

- залучення клієнта;
- оцінка ситуації і потреб клієнта;
- розробка плану надання допомоги/вирішення проблеми;
- виконання плану роботи із клієнтом;
- моніторинг процесу роботи із клієнтом;
- оновлення плану надання допомоги;
- завершення роботи і вихід клієнта.

Кейс-менеджер (*case manager*) – це соціальний працівник, який випадок. Оскільки його основне завдання полягає в розробці чіткого поетапного плану роботи із клієнтом, тому йому необхідно добре орієнтуватися в доступних соціальних послугах; знати умови, за яких їх можна отримати та відповідально вести документацію.

Кейс менеджер має гарантувати комплексність і неперервність у наданні соціальних послуг клієнту. У кейс-менеджменті виділяють два основних підходи до процесу надання неперервних послуг клієнту:

«*прямий сервіс*», під яким розуміють процес надання соціальних послуг із фокусом на конкретній проблемі клієнта;

«*опосередкований сервіс*» – задоволення потреб клієнта, надання соціальних послуг, спрямованих на покращення умов життя<sup>830, 831</sup> (Артеменко, І., 2014, 12- 19; Киценко, Н., Волик, А., & Шульга, Л., 2001).

План прямого втручання має містити інформацію про захід, відповідальну особу, час реалізації і результат. Тоді як план опосередкованого втручання – інформацію про назву послуги, організацію-провайдера, спосіб надання послуги, її результат, завершення взаємодії, оцінку послуг, що надавалися, дати початку і кінця плану надання допомоги.

В основі кейс-менеджменту лежить послуга переадресації – направлення клієнта в інші соціальні служби, установи, організації державної та недержавної форм власності для отримання вузькоспеціалізованої послуги.

До основних інструментів роботи кейс менеджера відносять: бесіду, консультування, карту клієнта, план надання допомоги, договори, переадресацію, супровід, документування. Додатковими інструментами кейс- менеджменту можуть бути: бази даних, анкети первинної оцінки потреб клієнта, хронометраж, супервізія.

---

<sup>829</sup>Киценко, Н., Волик, А., & Шульга, Л. (2001). Кейс-менеджмент для уязвимих к ВИЧ груп населення: підъем по ступеням сервіса. *Пособие по проведению тренинга. К.: МБФ «Международный Альянс по ВИЧ/СПИД в Украине»*, 48.

<sup>830</sup>Артеменко, І. Е. (2014). Підготовка менеджерів соціальної роботи до застосування кейс-менеджменту у роботі з клієнтами. *Освіта дорослих: теорія, досвід, перспективи*, (1), 12-19.

<sup>831</sup>Киценко, Н., Волик, А., & Шульга, Л. (2001). Кейс-менеджмент для уязвимих к ВИЧ груп населення: підъем по ступеням сервіса. *Пособие по проведению тренинга. К.: МБФ «Международный Альянс по ВИЧ/СПИД в Украине»*, 48.



Д. Москлей (D. Moxsley) у своїй праці «The Practice of Case Management» аргументував і визначив основні фактори, що визначають необхідність застосування кейс-менеджменту в практичній соціальній роботі на рівні громади:

- наявність великої кількості клієнтів із множинними проблемами;
- децентралізація, деінституалізація та надання соціальних послуг в громаді;
- відведення важливої ролі соціальній підтримці і розвиток мережі закладів із соціальної підтримки<sup>832</sup> (Brun, C. & Gapp, R., 2001, 276–288).

Такі науковці як Д. Гурсанські (D. Gursansky) та Дж. Гарвей (J. Harvey) наголошували на наявності множинних проблем у клієнтів як важливій передумові застосування кейс-менеджменту в ОТГ<sup>833</sup> (Gursansky, D., 2003).

Незважаючи на ефективність застосування ведення випадку і кейс-менеджменту у процесі надання соціальних послуг особам/сім'ям, які перебувають в СЖО, на рівні ОТГ, в теорії і практиці соціальної роботи виділяють й інші методи соціальної роботи в громаді.

### **6.2.2. Метод групової соціальної роботи**

Соціальна робота з групою або групова соціальна робота є методом соціальної роботи в ході реалізації якого соціальні працівники надають допомогу людині з розвитку її духовних та фізичних сил через передачу їй групового досвіду. Соціальна робота з групою передбачає безпосередню взаємодію соціального працівника з групою як із закритою, динамічною, унікальною структурою з метою зміни функціонування її членів або вирішення їхніх проблем. Об'єктом соціальної роботи в такому випадку виступає група в цілому та кожен її член зокрема. Суб'єктом – соціальний працівник.

Аналіз досвіду зарубіжних країн (Австралія, Індія, Канада, США та країни Західної Європи)<sup>834</sup> (Douglas, T., 1979) свідчить про активне використання фахівцями із соціальної роботи зазначеного методу у роботі з різними категоріями клієнтів на рівні територіальної громади з метою забезпечення їхнього добробуту, збереження фізичного та психічного здоров'я та проходження програм реабілітації тощо. Часто соціальні працівники застосовують означений метод з метою розвитку громад, що передбачає реалізацію програм, спрямованих на: соціальну інтеграцію територіальних громад на місцевому рівні шляхом участі у програмах самопомогі та взаємодопомоги; мотивування членів громади до покращення їхніх умов життя, особливо тих, що негативно впливають на їх фізичний та соціальний розвиток; створення можливостей для реалізації проектів із соціально-економічного розвитку з акцентом на максимальному використанні ресурсів громади та місцевої ініціативи; ідентифікацію та розвиток місцевих лідерів і забезпечення їх необхідними знаннями, вміннями і навичками з пошуку та надання різних технічних, соціальних послуг; розвитку почуття приналежності до громади; організацію дозвілля членів громади та подолання спільних проблем. Соціальна робота з

---

<sup>832</sup>Brun, C., & Gapp, R. (2001). Strengths-Based Case Management: Individual perspectives on strengths and relations and the case manager relationship. *Social Work, NAWS*, (46), 276–288.

<sup>833</sup>Gursansky, D. (2003). *Case Management: Policy, Practice and Professional Business* / D. Gursansky, J. Harvey. New York : Columbia University Press, 238 p.

<sup>834</sup> Douglas, Tom (1979), *Group Processes in Social Work*, John Wiley & Sons, Chichester.

групами на рівні територіальних громад реалізується через функціонування груп взаємодопомоги, рекреаційних груп та ініціативних груп тощо.

Зазначимо, що групи є фундаментальною частиною суспільного життя так як і життя територіальної громади; вони можуть бути малими (сім'я, студентська група, компанія друзів) чи великими (конфесійна група, професійна група). У структурі малих груп виділяють первинні групи, що виникають на основі особистих контактів, емоційних зв'язків між її членами та вторинні, що створюються людьми для досягнення певних цілей і в яких майже відсутній емоційний зв'язок між її членами. При цьому вторинні групи можуть містити декілька первинних<sup>835</sup> (Танчин, І., 2005).

У структурі великих груп можна диференціювати реальні та номінальні. Реальні групи – це групи, які виділяють за певними ознаками: статтю, віком, освітою, професією тощо. Існує три типи реальних груп: стратифікаційні (представники одного класу, стану, касты), етнічні (представники однієї етнічної групи, раси, народу) та територіальні (вихідці із однієї місцевості). Реальні групи є тими групами, які створюють реальні проблеми для суспільства і, відповідно, для громади, в якій вони функціонують.

Щодо номінальних груп – то це групи, які не створюють майже жодних проблем для суспільства, так як такі групи виділяють тільки для потреб статистики (споживачі якогось певного товару чи послуги).

У структурі типів груп виділяють референтні та внутрішньо орієнтовані групи. Поведінка людини, її цінності, переконання, як правило формуються під впливом певної групи, із якою вона себе асоціює. Людина може одночасно ототожнювати себе із декількома групами, кожна із яких характеризується унікальною субкультурою (школа, сім'я, робота, релігія, хобі), тому поведінка, цінності, стиль життя однієї і тої ж людини можуть бути іншими у кожній із груп. Групи, на які індивід орієнтується при оцінці і формуванні своїх поглядів, переконань, поведінки є референтними групами<sup>836</sup> (Танчин, І., 2005).

Внутрішньо-орієнтовані групи, в свою чергу, поділяють на: групи соціалізації (сприяють соціалізації особистості) та групи ресоціалізації (спрямовані на виправлення відхилень, які виникли в ході попередньої соціалізації; здійснення соціального контролю людей, недостатньо адаптованих до потреб суспільства, не здатних приймати на себе соціально прийнятні ролі або на надання допомоги в освоєнні нових (альтернативних) ролей).

Територіальна громада об'єднує людей, які проживають на одній географічно визначеній території. Тобто сама по собі громада вже утворює велику групу. Однак в структурі цієї групи можна виділити ще велику кількість малих груп – первинних та вторинних, потенціал, ресурси яких соціальний працівник може використати у процесі своєї роботи із активізації і розвитку громади. Усі члени громади є членами тих чи інших груп, взаємодіють між собою для задоволення своїх потреб та інтересів, реалізації своїх цілей. Групова взаємодія є рушійною силою не тільки для індивідуального зростання і особистісного розвитку, але й для групового, суспільного розвитку, продукування ініціатив і реалізації змін. Соціальний працівник у процесі спостереження за групою вивчає потреби, інтереси, прагнення членів групи та, на основі зібраної інформації, приймає

<sup>835</sup> Танчин, І. З. (2005). Соціологія : навч. посіб. Л. : Укр. акад. друкарства, 360.

<sup>836</sup> Танчин, І. З. (2005). Соціологія : навч. посіб. Л. : Укр. акад. друкарства, 360.

рішення про вироблення механізмів спільної діяльності задля успішного розвитку і функціонування кожного члена групи та групи вцілому. Це є можливим за умови сповідування спільних цінностей; уникнення або спільного вирішення конфліктів, поваги до інших членів групи, їх думок, прагнень і бажань, уособлення себе із представником конкретної групи.

У територіальних громадах можна виділити соціальні, освітні, соціально-терапевтичні групи та групи підтримки, самодопомоги, ініціативні групи, організації громад та самокеровані групи<sup>837; 838; 839</sup> (Konopka, G., 1963; Northen, H., & Kurland, R., 2001; Reid, K., 1997). Соціальні групи в межах територіальної громади виникають та функціонують задля подолання ізолюваності, надання позитивного досвіду стосунків, розвитку інтересів і навичок, підвищення відчуття власної цінності. Прикладом таких груп можуть бути клуби, центри за інтересами для дітей, молоді, людей похилого віку, осіб із певними проблемами.

Освітні групи – це групи, в яких здійснюється обмін інформацією, здобуваються нові знання, формуються нові навички, відбувається активне залучення їх членів до розв'язання реальних проблем.

Соціальні терапевтичні групи – це групи, які мають на меті підтримку адаптивних форм або модифікацію неприйнятних, девіантних форм поведінки (зловживання ПАР, алкоголем, наркотиками тощо) або групи, орієнтовані на подолання (групи соціальних навичок) чи обговорення проблем, актуальних для певного кола людей; обмін досвідом, поглядами, думками (дискусійні групи).

Групи підтримки – це групи, в яких особи, які опинилися в СЖО у зв'язку із втратою, зможуть отримати кваліфіковану допомогу та пережити стрес і горе.

Групи самодопомоги, самокеровані групи та ініціативні групи створюються для розв'язання індивідуальних проблем; захисту інтересів і прав її членів.

Групи організації громад є особливо цінними у роботі із територіальними громадами, які можуть виступити інструментом зміцнення громад. В групах організації громад члени ОТГ можуть поділитися своїми спільними інтересами, дослідити та обговорити перешкоди, які можуть виникнути в процесі побудови і реалізації стратегії суспільних змін; просувати ідеї спрямовані на розвиток громади і підвищення якості життя в ній.

Останнім часом із розвитком Інтернет технологій популярними стали онлайн групи, які активно створюють жителі ОТГ під керівництвом соціального працівника з метою інформування населення про події і явища в громаді; опитування щодо певних явищ, процесів, які мають місце в громаді, пошук односторонців для реалізації певної соціальної програми або проекту в громаді тощо<sup>840</sup> (Butler, B., Sproull, L., Kiesler, S., & Kraut, R., 2002, 171-194).

Метод групової роботи має давню історію. На початку ХХ століття науковці активно працювали над двома типами досліджень, об'єктом яких була група. Одна когорта науковців формували експериментальні (які діяли в лабораторних умовах) та контрольні (в природних умовах) групи для проведення дослідження групових феноменів і процесів та в процесі спостереження вивчали особливості

<sup>837</sup> Konopka, G. (1963). *Social group work: A helping process*. Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall, 307.

<sup>838</sup> Northen, H., & Kurland, R. (2001). *Social work with groups*. Columbia University Press.

<sup>839</sup> Reid, K. E. (1997). *Social work practice with groups: A clinical perspective*. Brooks/Cole Publishing Company, 511 Forest Lodge Rd., Pacific Grove, CA 93950-5098.

<sup>840</sup> Butler, B., Sproull, L., Kiesler, S., & Kraut, R. (2002). Community effort in online groups: Who does the work and why. *Leadership at a distance: Research in technologically supported work*, 171-194.

поведінки індивідів у них<sup>841</sup> (Конорка, Г., 1963). Інша когорта, у яку входили науковці у сфері соціальної роботи, психології, освіти<sup>842</sup> (Sonnenwald, D., & Pierce, L., 2000, 461-479) досліджували процес функціонування груп у типових практичних ситуаціях. І в першому, і в другому випадках дослідники довели, що впливаючи на групу здійснюється і безпосередній вплив на кожного її члена<sup>843</sup> (Tajfel, H. (Ed.), 2010).

Підґрунтям для розробки і використання групової соціальної роботи слугувало поширення ряду суспільних практик. По-перше, виникнення руху самокерованих громад у США – неформальних організацій іммігрантів, діяльність яких передбачала надання допомоги кожному із своїх членів. По-друге, використання державними інституціями із сфери психічного здоров'я групової роботи в терапевтичних цілях. У результаті такої діяльності виникла групова психотерапія як метод психотерапії (30-ті роки ХХ століття), який має сьогодні велику кількість напрямків. По-третє, застосування групової роботи в адаптативних цілях, у системі і розвитку освіти дорослих та організації дозвілля. Проте активному поширенню групової соціальної роботи як методу сприяв старт понад 10 навчальних курсів в Школах соціальної роботи США у 30-40-ті роки ХХ століття. З 1936 року в США починає діяти Американська асоціація із дослідження теорії і практики застосування групової роботи як методу соціальної роботи та сфери діяльності<sup>844</sup> (Northen, H., & Kurland, R., 2001).

Застосування групової соціальної роботи в самокерованих громадах поселеннях в США не випадкове. Це дозволило розширити можливості членів громад у сферах освіти, організації дозвілля, соціалізації і розвитку громади. На відміну від ведення випадку, мета якого діагностувати та вирішити проблему, груповий метод соціальної роботи передбачає об'єднання декількох людей (первинна група) за інтересами для проведення спільного часу, виконання спільної діяльності. При цьому група є відкритою і передбачає збільшення її членів.

Аналіз наукової літератури із проблеми дослідження свідчить про існування різних підходів щодо визначення соціальної роботи з групою. Зокрема, В. Нюзлете (1935 р.)<sup>845</sup> (Newsletter, W., 1935, 291-299) одним із перших спробував дати визначення зазначеного поняття. Соціальну роботу із групою науковець трактує як освітній процес, який передбачає розвиток та соціальну адаптацію індивіда до умов соціального середовища його життєдіяльності через створення добровільних об'єднань і використання цих об'єднань як засобів досягнення соціально важливих цілей<sup>846</sup> (Newsletter, W., 1935, с. 291). Соціальна адаптація членів групи може передбачати створення таких ситуацій, налагодження такої взаємодії між членами групи, коли відбувається

---

<sup>841</sup> Конорка, Г. (1963). *Social group work: A helping process*. Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall, 307.

<sup>842</sup> Sonnenwald, D. H., & Pierce, L. G. (2000). Information behavior in dynamic group work contexts: interwoven situational awareness, dense social networks and contested collaboration in command and control. *Information Processing & Management*, 36(3), 461-479.

<sup>843</sup> Tajfel, H. (Ed.). (2010). *Social identity and intergroup relations*. Cambridge University Press.

<sup>844</sup> Northen, H., & Kurland, R. (2001). *Social work with groups*. Columbia University Press.

<sup>845</sup> Newsletter, Wilbur I. "What Is Social Group Work?" *Proceedings of The National Conference of Social Work*, 1935, pp. 291-299.

<sup>846</sup> Там само, с.291.

пристосування соціального середовища до потреб членів групи (Coyle 1937)<sup>847</sup> (Gitterman, A., 2009).

У визначені, запропонованому Асоціацією із просування групової соціальної роботи (1948 р.) соціальна робота з групою трактується як метод соціальної роботи, в ході імплементації якого соціальний працівник працює з різними видами груп з метою налагодження внутрішньогрупової взаємодії і реалізації спільної групової програми діяльності задля особистісного розвитку індивідів- членів групи та досягнення суспільно важливих цілей<sup>848</sup> (Norma, C., 2010). На розвитку індивідуальних можливостей членів групи, задоволення їх потреб та інтересів наголошує Х. Трекер<sup>849</sup> (Trecker, H., 1972).

Родоначальником групової соціальної роботи прийнято вважати американського науковця Г. Конопку. На його думку, групова соціальна робота є практичним **методом** соціальної роботи, який допомагає особистостям розширювати їх соціальне функціонування і, через формування цілеспрямованого досвіду групи, більш ефективно справлятися з їх індивідуальними, груповими проблемами в мікросоціумі<sup>850</sup> (Конарка, G., 1963).

Із аналізу зазначених вище трактувань групової соціальної роботи можна зробити висновок, що групи можуть бути спеціально створені для вирішення внутрішньогрупових проблем їх членів або для досягнення конкретної зовнішньої соціальної мети по відношенню до групи. Групова соціальна робота може реалізовуватися як в малих, так і у великих групах для досягнення різних індивідуальних, групових та суспільних цілей через організацію і координацію спільної діяльності.

Групова соціальна робота використовується соціальним працівником<sup>851</sup> (Whitaker, D., 2003) у сфері громадського здоров'я<sup>852</sup>; <sup>853</sup> (Hyde, B., 2013, 43-58; Sheppard, M., 2002, 779-797), соціального захисту дітей<sup>854</sup>; <sup>855</sup> (Bagley, C., & Ramsay, R., 1986, 33-47; Rose, S., 1998), у сімейному консультуванні<sup>856</sup> (Worden, W., 2000), у роботі з особами з різними видами залежностей<sup>857</sup>; <sup>858</sup> (Gitterman, A., & Schulman, L. (Eds.), 2005; Lowy, L., 1982, 21-32), обмеженими функціональними можливостями<sup>859</sup> (Oliver, M., Sapey, B., & Thomas, P., 2012),

---

<sup>847</sup> Gitterman, A. (2009). *Encyclopedia of social work with groups*. Routledge, 332.

<sup>848</sup> Norma, C. Lang. (2010). *Group work practice to advance social competence: A specialized methodology for social work*. Columbia University Press, 265.

<sup>849</sup> Trecker, H. (1972). *Social group work, principles and practices*. Association Press, 350.

<sup>850</sup> Konopka, G. (1963). *Social group work: A helping process*. Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall, 307.

<sup>851</sup> Whitaker, D. S. (2003). *Using groups to help people*. Routledge.

<sup>852</sup> Hyde, B. (2013). Mutual aid group work: Social work leading the way to recovery-focused mental health practice. *Social Work with Groups*, 36(1), 43-58.

<sup>853</sup> Sheppard, M. (2002) Mental health and social justice: Gender, race and psychological consequences of fairness. *British Journal of Social Work*, 32, 779-797.

<sup>854</sup> Bagley, C., & Ramsay, R. (1986). Sexual abuse in childhood: Psychosocial outcomes and implications for social work practice. *Journal of Social Work & Human Sexuality*, 4(1-2), 33-47.

<sup>855</sup> Rose, S. D. (1998) *Group Therapy with Troubled Children: A cognitive-behavioural interactive approach*. London: Sage.

<sup>856</sup> Worden, W. J. (2000) *Grief Counselling and Grief therapy*. (3rd edn.) Hove: Brunner-Routledge

<sup>857</sup> Gitterman, A., & Schulman, L. (Eds.). (2005). *Mutual aid groups, vulnerable and resilient populations, and the life cycle*. Columbia University Press.

<sup>858</sup> Lowy, L. (1982). Social group work with vulnerable older persons: A theoretical perspective. *Social work with Groups*, 5(2), 21-32.

<sup>859</sup> Oliver, M., Sapey, B., & Thomas, P. (2012). *Social work with disabled people*. Palgrave Macmillan.

людьми похилого віку<sup>860</sup>; <sup>861</sup> (Christ, G., & Sormanti, M., 2000, 81-99; Welford, A., 1958) тощо. Досить часто групову соціальну роботу асоціюють із груповою психотерапевтичною роботою. Г. Конопка спробувала розвести ці два поняття. При застосуванні групової соціальної роботи як методу соціальної роботи акцент робиться на проблемах, пов'язаних із соціальним функціонуванням членів групи та групи, тоді як у психотерапевтичній груповій роботі – на емоційних та психологічних процесах хворих людей<sup>862</sup> (Конопка, Г., 1963).

Для групової соціальної роботи характерним є: застосування проблемно-орієнтованих, діяльнісних підходів; орієнтація на роботу з випадком через налагодження суб'єкт-суб'єктних відносин із групою; орієнтація на техніки групової роботи; застосування понятійного апарату, методів і принципів, запозичених у психологів та психотерапевтів.

Аналіз наукових праць зарубіжних та вітчизняних дослідників свідчить, що вони часто ототожнюють соціальну роботу з групою із роботою в команді. Проте робота в групі – це не просто правильний розподіл обов'язків між членами групи, які працюють над вирішенням спільної проблеми або для досягнення спільної мети, а процес, спрямований на засвоєння нових знань, формування вмій і навичок, задля обміну і набуття досвіду. У випадку групової роботи як методу соціальної роботи члени групи можуть розподіляти між собою та виконувати конкретні завдання, створюючи при цьому таке соціальне середовище, в якому кожен із членів групи почувається комфортно, може сподіватися на допомогу і підтримку, відчуває залежність від членів групи під час виконання поставлених завдань.

Соціальний працівник, застосовуючи групову соціальну роботу як метод, працює з групою як з єдиним цілим. При цьому основну допомогу членам групи надає сама група або окремі її члени. До обов'язків соціального працівника належать згуртування групи, створення позитивної емоційно-психологічної, дружньої атмосфери, налагодження комунікації та взаємодії між членами групи при обговоренні і вирішенні існуючих проблем. Соціальний працівник при роботі з групою має пам'ятати про важливість та унікальність кожного представника групи, поважати думки, прагнення і бажання її членів, працювати над формуванням спільних цінностей, характерних для усіх членів та створенням соціально-справедливого суспільства, в якому кожна людина мала б можливість зреалізувати свій потенціал, функціонувати на користь собі та суспільству.

Групову соціальну роботу як метод соціальної роботи соціальні працівники застосовують у роботі з різними категоріями клієнтів на рівні територіальної громади, як правило, для того, щоб:

- навчити членів громади жити та працювати у громаді, взаємодіяти з іншими людьми, налагоджувати стосунки, долучатися до групових видів діяльності задля їх інтелектуального, емоційного і фізичного розвитку;
- розвивати індивідуальні здібності та якості особистості, формувати правильну поведінку через участь у групових формах роботи;
- бути відповідальним за свої дії й вчинки в демократичному суспільстві;

<sup>860</sup> Christ, G. H., & Sormanti, M. (2000). Advancing social work practice in end-of-life care. *Social Work in Health Care*, 30(2), 81-99.

<sup>861</sup> Welford, A. (1958) *Ageing and Human Skill*. Oxford: Oxford University Press.

<sup>862</sup> Конопка, Г. (1963). *Social group work: A helping process*. Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall, 307.

- розвивати потенціал обдарованих, талановитих, здібних членів громади;
- залучати членів громади до активного проведення дозвілля;
- допомагати членам громади правильно визначатися із специфікою своєї діяльності в громаді, суспільстві, відповідно до наявних здібностей, задатків; розподіляти обов'язки і ролі в громаді;
- навчити членів громади ставити перед собою цілі і досягати їх, бути готовим до суспільних змін, ініціювати їх;
- профілакувати, долати фізичні, психологічні, емоційні проблеми членів громади через застосування групової терапії.

Соціальний працівник в громаді, працюючи з різними групами, через налагодження взаємодії між членами групи та реалізацію спеціально підготовленого чіткого плану роботи, допомагає діагностувати та вирішувати проблеми членів групи, сприяє розвитку їх індивідуальних здібностей та можливостей. Групова соціальна робота є водночас способом керування і засобом реалізації різних видів діяльності, до яких активно долучаються члени групи. Вони генерують і здійснюють обмін ідеями, розвивають вміння і навички, змінюють ставлення і формують почуття відповідальності через залучення до спільної суспільно важливої діяльності. Груповий метод соціальної роботи застосовується тільки в межах групи, базується на психології людських відносин, використовується для передачі інформації або знань та сприяє розвитку особистості<sup>863</sup> (Trecker, H., 1972).

Варто зазначити, що груповий метод соціальної роботи: полегшує вивчення ситуації, визначення проблем і потреб усіх членів групи; сприяє їх швидшому вирішенню (так як група є основним джерелом підтримки для індивіда, взаємодопомоги у вирішенні проблем); задовольняє всі соціальні прагнення і бажання кожного свого члена групи; реалізується тільки у межах групи, членство в якій є добровільним; переслідує одночасно дві мети: сприяє реалізації індивідуальних та групових цілей; зводиться до цілеспрямованого впливу з боку соціального працівника на індивіда - члена групи для його особистісного розвитку, вирішення його власних проблем так і проблем групи. Соціальний працівник в групі відіграє роль наставника, фасилітатора, вчителя, надаючи допомогу кожному члену групи в прагненні до змін, роблячи діяльність групи ефективнішою.

Для групової соціальної роботи як методу соціальної роботи притаманними є базові принципи соціальної роботи як професії: повага, об'єктивність та неосудливе ставлення до індивіда. Однак виділяють характерні тільки для цього методу принципи:

- налагодження цільово-орієнтованих, спрямованих на розвиток взаємовідносин між соціальним працівником і групою та між членами групи;
- встановлення відповідної модифікації внутрішньогрупового процесу інтеракції;
- заохочення членів групи до участі у групових видах діяльності залежно від їх здібностей та можливостей;
- диференціація мети, завдань і засобів в залежності від кожної конкретної ситуації в групі та по відношенню до її членів;

---

<sup>863</sup> Trecker, H. (1972). *Social group work, principles and practices*. Association Press, 350.

- розробка та реалізація соціально-маркетингової кампанії для поширення достовірної інформації як в межах групи, так і за її межами;
- пролонгована оцінка діяльності та доброзичливе ставлення до кожного члена групи.

На думку Т. Дугласа<sup>864</sup> (Douglas, T., 2002), основними принципами групової соціальної роботи є:

- визнання унікальності кожного члена групи у міжгруповій взаємодії;
- визнання широкого різноманіття груп як видів людської спільноти;
- прийняття кожного індивіда таким, яким він є із його слабкими та сильними сторонами;
- налагодження ціленаправлених відносин між фахівцем із соціальної роботи і групою;
- заохочення кожного члена групи до участі у роботі групи із врахуванням його/її можливостей, здатності та здібностей;
- належна модифікація групового процесу в контексті зміни групових завдань; заохочення до співпраці та надання допомоги усім членам групи;
- включення членів групи у груповий процес із вирішення як особистісних та групових проблем;
- залучення членів групи до роботи із попередження і подолання конфліктів;
- створення оптимальних умов для отримання нового досвіду суспільних відносин, надання можливостей для актуалізації й реалізації своїх потреб;
- обґрунтований підхід до формулювання суджень, припущень, оцінки кожної окремої ситуації, мети кожного окремого члена групи у груповій взаємодії;
- диференційований підхід до розробки і реалізації програми роботи із групою в кожній конкретній ситуації;
- постійна оцінка індивідуального та групового прогресу;
- гуманне та дисципліноване ставлення до кожного члена групи.

Г. Конопка<sup>865</sup> (Konopka, G., 1963), як основоположник методу групової роботи, визначає такі принципи, якими має керуватися соціальний працівник у діяльності в умовах мікросоціуму, тобто громади:

- надання допомоги членам групи або усій групі в прагненні бути більш незалежними та отримувати належну підтримку і допомогу;
- використання різноманітних форм і методів у роботі з клієнтами або членами групи з метою діагностики їх проблем та пошуку шляхів їх вирішення;
- формування цілеспрямованих відносин, які зосереджуються на проблемах членів групи та способах їх вирішення;
- застосування власного досвіду та знань у роботі із групою;
- приймати кожного члена групи таким яким він є;
- мати чітко сформовану систему ціннісних орієнтацій;
- забезпечити незалежність членів групи та реалізацію права на відстоювання власної точки зору.

І. Кохен, Л. Лотан<sup>866</sup> (Cohen, E., & Lotan, R., 2014), В. Фрідлендер<sup>867</sup> (Friedlander, W., 1976) та І. Трекер<sup>868</sup> (Trecker, H., 1972) також визначили свій

<sup>864</sup> Douglas, T. (2002). *Basic groupwork*. Routledge, 2<sup>nd</sup> edition, 150.

<sup>865</sup> Konopka, G. (1963). *Social group work: A helping process*. Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall, 307.

<sup>866</sup> Cohen, E., & Lotan, R. (2014). *Designing Groupwork: Strategies for the Heterogeneous Classroom. Third Edition*. Teachers College Press, 236.



набір принципів, які в певній мірі дублюють ідеї Т. Дугласа і Г. Конопки. На основі вивчення різних підходів до виокремлення базових принципів групової соціальної роботи як методу ми можемо узагальнити та виокремити такі принципи:

- планової організації діяльності в групі;
- сприйняття кожної людини як члена групи і як індивіда;
- рівності;
- дружніх взаємовідносин в групі як інструмента вирішення проблем групи та індивідуальних проблем членів групи, а також засобу розвитку групи;
- заохочення кожного члена групи до групової взаємодії;
- різноманітності груп і різноманітності групових проблем;
- саморозвитку;
- самостійного вирішення проблем;
- диференційованого застосування методів діагностики проблем групи та її членів;
- розвитку власного потенціалу, набуття нового досвіду кожним членом групи;
- розуміння важливості участі в житті групи для саморозвитку та самовдосконалення окремих членів групи;
- розуміння групових процесів, структури групи, ролей і статусів членів групи, розподілу обов'язків та відповідальності між членами групи;
- розуміння процесу кооперації, конфліктності, співіснування, співзалежності, амбіватентності в групі;
- модифікації в груповому процесі;
- забезпечення нових можливостей для членів групи;
- застосування конструктивних обмежень по відношенню до членів групи;
- свідомого ставлення до своїх обов'язків з боку соціального працівника;
- проєктивного планування діяльності з групою;
- прийняття клієнта/члена групи таким, яким він є;
- етичного ставлення та правильного розуміння цінностей;
- детермінування важливих для групи цілей;
- правильного використання обмежених ресурсів в групі;
- пролонгованого вивчення та оцінки групових заходів.

У сучасній практиці соціальної роботи сформована теоретична модель групової соціальної роботи як методу, яку обґрунтували К. Папелл<sup>869</sup> (Papell, C., 1998, 5-17) і Б. Ротман<sup>870</sup> (Rotman, J., 2012). В основі цієї моделі лежать теорія психоаналізу, теорія навчання, теорія поля, теорія систем, теорія соціального обміну та теорія конфліктів<sup>871</sup> (Тюптя, Л., 2004).

Застосування теорії психоаналізу, що базується на ідеях Фрейда, дає можливість зрозуміти соціальному працівнику поведінку клієнта як окремого індивіда, та як члена групи; спостерігати за процесом його пристосування до

---

<sup>867</sup> Friedlander, W. (1976). *Concepts and methods of social work*. Prentice Hall Professional, 243.

<sup>868</sup> Trecker, H. (1972). *Social group work, principles and practices*. Association Press, 350.

<sup>869</sup> Papell, C. P. (1998). Thinking about thinking about group work: Thirty years later. *Social work with Groups*, 20(4), 5-17.

<sup>870</sup> Rotman, J. (2012). *An introduction to the theory of groups* (Vol. 148). Springer Science & Business Media.

<sup>871</sup> Тюптя, Л. Т. & Іванова, І. Б. (2004). *Соціальна робота: теорія і практика* : навч. посіб. К. : ВМУРОЛ «Україна», 408.

дійсності, інших людей; вивчати як індивід-член групи реагує на зовнішній тиск, внутрішню напругу; допомагає пояснити внутрішній світ індивіда, його стосунки із зовнішнім світом. Соціальний працівник при вивченні особистості особливу увагу має приділяти питанням розвитку й адаптації індивіда, його автономії й особливостям функціонування його власного Я, намагатися актуалізувати навички психологічного захисту клієнта-члена групи, розвивати їх через роботу із групою.

Теорія навчіння або когнітивна теорія дає можливість фахівцю із соціальної роботи інтерпретувати й аналізувати мотиви поведінки індивіда в процесі групової взаємодії; діагностувати та прививати відповідні ціннісні орієнтації індивідів-членів групи; навчити їх взаємодіяти, довіряти і допомагати один одному; надати членам групи знання навколишнього середовища, життєвих ситуацій та сформуванню вміння і навички пошуку рішень, соціальної взаємодії, правильної, суспільно прийнятої поведінки.

Теорія поля визначає групу як певну спільність індивідів, яких об'єднує спільна мета і рух до цієї мети. Сили в середині групи та ззовні впливають на напрям руху групи, допомагаючи або заважаючи цьому процесу. Основним завданням соціального працівника в даному випадку є зменшення опору на шляху досягнення мети групової діяльності через налагодження позитивної взаємодії, визначення лідера та правильний розподіл обов'язків і функцій між членами групи із врахуванням їхніх можливостей.

Група в межах територіальної громади є мікросистемою, яка складається із сукупності взаємопов'язаних між собою елементів, взаємодія яких впливає на життєдіяльність людей. Теорія систем пояснює зовнішні та внутрішні чинники, які впливають на існування людини-члена групи; залежність індивіда від цих груп, їх вплив на нього. Соціальний працівник виявляє групи, членами яких є його клієнт; фактори із оточення клієнта, які впливають на його поведінку і життєдіяльність та на які впливає сам клієнт; планує та здійснює вплив на клієнта, враховуючи належність останнього до різних мікросистем, працює спільно із клієнтом для досягнення індивідуальної та групової мети<sup>872</sup> (Лукашевич, М., & Мигович, І., 2003, 41-58, 66-74).

Теорія соціального обміну трактує взаємодію між людьми як обмін винагородами. Спілкування в межах групи створює умови для цього<sup>873</sup> (Сидоров, В., 2001). Завдання соціального працівника – налагодити комунікацію між членами групи та зовнішнім середовищем задля отримання винагороди, користі для кожного індивіда окремо, так і для групи; створення умов для самореалізації індивідів в межах групи, підтримка їх ідентичності; засвоєння нових знань, обмін життєвим досвідом, розвиток здібностей і талантів<sup>874</sup> (Фирсов, М., & Студенова, Е., 2001).

В залежності від потреб групи, характеру внутрішньогрупових та міжгрупових відносин, оцінки ситуації соціальний працівник використовує цілий репертуар ролей у роботі з групою: від помічника, наставника до вчителя. У

<sup>872</sup> Лукашевич, М. П. & Мигович, І. І. (2003). Теорія і методи соціальної роботи: навч. посіб. 2-ге вид., доп. і випр. К.: МАУП, 168.

<sup>873</sup> Сидоров, В. Н. (2001). Теория и практика групповой социальной работы. Ч.1. Исходные концепты групповой социальной работы: учебно-методическое пособие. Донецк, ДОЦССМ, 44.

<sup>874</sup> Фирсов, М. В. & Студенова, Е. Г. (2001). Теория социальной работы: учеб. пособие. М.: Гуманит. изд. центр Владос, 432.

процесі своєї діяльності фахівець із соціальної роботи з групою має бути привітним, природнім, безкорисливим, проявляти турботу про кожного члена групи, максимально застосовувати свої знання, вміння і навички, налагодити неформальну комунікацію із ними, зменшити соціальну дистанцію.

Фахівець із соціальної роботи несе особисту відповідальність перед кожним із членів групи за надання допомоги; реалізує покладені на нього функції в межах своїх повноважень; здійснює контроль за розвитком групи та її членів; працює із групою та її окремими членами для реалізації поставленої мети та виокремлених завдань, не обмежуючи членів групи в автономному розвитку; підтримує їх незалежність (табл.6.2.).

**Таблиця 6.2**

**Порівняння діяльності соціального працівника  
у роботі з групою та без нього\***

| <b>Аспект групової взаємодії</b> | <b>Група із соціальним працівником</b>  | <b>Група без соціального працівника</b>                                      |
|----------------------------------|---|--|
| Виконання завдань                | Члени групи працюють цілеспрямовано, відповідально для досягнення цілі          | Робота з виконання завдань членами групи є поверхневою, несвідомою, недбалою |
| Моніторинг продуктивності        | Присутня конструктивна критика з боку членів групи по відношенні один до одного | Члени групи не переймаються якістю виконання поставлених перед ними завдань  |
| Перцепція                        | Уособлення себе із групою, актуалізація на групових видах діяльності            | Фокус на особистостях, їх унікальності і неповторності, а не на групі        |
| Самосприйняття                   | Почуття важливості, відповідальності у членів групи                             | Низький рівень самооцінки та сформованості компетенцій                       |
| Ставлення до групи               | Члени групи висловлюють стурбованість подальшого виникнення загроз              | Цинічно ставляться до групи і її функціонування                              |
| Підтримка                        | В групі панує взаємопідтримка і взаємодовіра                                    | Небажання підтримувати та допомагати іншим членам групи                      |

*\*Джерело: систематизовано автором дослідження*

Аналіз наукової літератури із теми дослідження свідчить про існування різних підходів щодо класифікації груп в соціальній роботі. Їх структурують залежності від мети, змісту діяльності, проблем та категорій клієнтів, учасників груп. Залежно від категорії клієнтів, учасників груп, їхніх проблем і потреб в соціальній роботі прийнято виділяти такі види груп:

- групи осіб з особливими потребами;
- групи осіб, що пережили важкі захворювання;
- групи осіб, що страждають на важкі психічні захворювання і розлади;
- групи осіб, що опинилися в кризовому психологічному стані;

- групи родичів, членів сімей осіб з особливими потребами або важкими захворюваннями;
- групи осіб із девіантною поведінкою;
- групи осіб, залежних від вживання ПАР;
- групи осіб, що зазнали різких змін умов життя;
- групи осіб, що страждають на соціальну дискримінацію і соціальне виключення;
- групи осіб, що страждають від насильства<sup>875</sup> (Браун, А., 1996, 52-67).

У 60-ті роки ХХ століття Дж. Клейн систематизує групи залежно від напрямку групової роботи на: групи дозвілля; освітні групи; соціальні групи та терапевтичні групи<sup>876</sup> (Курбатова, В., 2000). В свою чергу К. Папелл і Б. Ротман запропонували класифікувати групи у соціальній роботі, опираючись на види соціальних послуг, які їм надаються та категорій клієнтів. Вчені виокремили соціальну й, клінічну моделі групової соціальної роботи та модель взаємодії<sup>877</sup> (Фирсов, М., & Студенова, Е., 2001).

У 80-х роках ХХ століття Г. Конопка, залежно від змісту спільної діяльності членів групи, виділяє такі їх види: розвиваючі групи та групи соціальної дії<sup>878</sup> (Конопка, Г., 1963). Р. Тозеленд і Р. Зівас (1984 р.) виділяють консультативні (терапевтичні) групи і цільові групи<sup>879</sup> (Toseland, Ronald W., and Robert F. Rivas., 1998), 432) структурували консультативні (терапевтичні) групи на навчальні / просвітницькі групи, соціалізаційні групи / групи взаємодопомоги, терапевтичні групи та розвиваючі групи. Цільові групи розділили на комітети, команди, делеговані ради, консультативні конференції та групи соціальної дії. Проте, ми вважаємо, що запропонована Р. Зівасі Р. Тозеленд класифікація груп не є чітко структурованою і часто види груп дублюють зміст діяльності одна одної. Тому ми розробили власну класифікацію групової соціальної роботи: терапевтичні, розвиваючі та цільові. Терапевтичні групи – це групи, основною метою діяльності яких є: розвиток інтерперсональних умінь, особистісне зростання членів групи, корекція хронічних проблем із здоров'ям, проектування оптимальних моделей соціального функціонування та продуктивних моделей поведінки, стабілізація емоційного напруження, налагодження внутрішньогрупової взаємодії тощо.

Розвиваючі групи – це групи, основною метою діяльності яких є створення внутрішньогрупового сприятливого середовища для членів групи задля розвитку їх внутрішнього потенціалу, відчуття необхідності і неповторності як особистості, навчання членів групи соціальним навичкам, етикету тощо.

Цільові групи – це групи, основною метою діяльності яких є продукування вмінь і навичок у процесі конкретного виду діяльності, в ході якого відбувається особистісний розвиток кожного члена групи, вирішення індивідуальних та групових проблем, конфліктів тощо.

<sup>875</sup> Браун, А. (1996). Групповая работа в Великобритании. Практика социальной работы. Под ред. К.Ханвея и Т.Филлота. Амстердам-Киев: Асоціація психіатрів України, Geneva Initiative On Psychiatry, 52-67.

<sup>876</sup> Курбатова, В. И. (2000). Социальная работа. Ростов н/Д.: Феникс, 576.

<sup>877</sup> Фирсов, М. В. & Студенова, Е. Г. (2001). Теория социальной работы: учеб. пособие. М.: Гуманит. изд. центр Владос, 432 .

<sup>878</sup> Конопка, Г. (1963). *Social group work: A helping process*. Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall, 307.

<sup>879</sup> Toseland, Ronald W., and Robert F. Rivas. (1998). *An introduction to group work practice*/Toseland, Ronald W., and Robert F. Rivas. Allyn and Bacon, 506.

На основі аналізу ролі соціального працівника у роботі з групою, особливостей поведінки і функціонування членів груп та змісту, мети створення й існування груп в теорії і практиці соціальної роботи виділяють чотири основні моделі групової соціальної роботи: терапевтичну, медіаторську, розвиваючу моделі, модель соціальної мети та поведінкову модель.

Терапевтична модель фокусується на індивідуальних дисфункціях і використовує групу як контекст і засіб для зміни девіантної поведінки її членів; регулювання особистісних та соціальних відносин. Ця модель у практиці соціальної роботи підкреслює корисність групи у виявленні й подоланні несприятливих умов функціонування людей, поведінка яких не схвалюється суспільством. Члени таких соціальних груп характеризуються фізичною і психічною непрацездатністю, схильністю до правопорушень, емоційною відчуженістю та ізолюваністю. Соціальний працівник відіграє домінуючу роль у терапевтичній моделі групової соціальної роботи; він є носієм загальноприйнятих у суспільстві норм і цінностей; мотивує, фасилітує і стимулює членів групи рухатися в напрямі досягнення мети.

Медіаторська модель – модель заснована на теорії відкритих систем, гуманістичній психології та екзистенційній перспективі. Ця модель підкреслює взаємозалежність людини і суспільства, людини і групи через спільність їх потреб та інтересів. Роль соціального працівника полягає у створенні сприятливих умов для розвитку індивіда в межах групи, апелюючи до сили та потенціалу системи взаємодопомоги.

Розвиваюча модель – це модель, в якій група розглядається як така, що має певну автономію і незалежність. Проте, те, що відбувається між членами групи в межах групи та між членами групи і навколишнім середовищем має вирішальне значення для функціонування, життєдіяльності членів групи та групи в цілому. Соціальний працівник на основі діагностики, оцінки ситуації і проблем, розробляє і реалізує план втручання з метою зміни ситуації, що склалася в групі /у членів групи.

Модель соціальних цілей базується на загальнодемократичних принципах і передбачає просування ідеї покращення особистісного функціонування в соціальному середовищі, підвищення рівня самооцінки і незалежності як окремих членів групи, так групи в цілому. Основними категоріями моделі соціальної мети є соціальна свідомість, соціальна відповідальність і соціальні зміни. Акцент робиться на налагодженні внутрішньогрупової взаємодії, в ході реалізації якої здійснюється цілеспрямований вплив групи на окремого її члена для досягнення мети. Соціальна дія є бажаним результатом, а соціальний працівник вважається особою, яка має безпосередній вплив на групу; сповідує загальноприйняті у суспільстві цінності відповідальної поведінки та є прикладом для наслідування.

Поведінкова модель – це модель, що передбачає розробку і реалізацію спеціальних групових програм для зміни дисфункціональних стилів поведінки та формування нових – позитивних. Людина в поведінковій моделі групової соціальної роботи розглядається як клієнт, який має проблеми із поведінкою. Соціальний працівник на основі оцінки поведінки кожного окремого клієнта-члена групи, розробляє та реалізує індивідуальний план втручання. Індивід розширює свої знання про репертуар поведінки, через процеси соціального

навчання усвідомлює свої помилки. Інші члени групи виступають у ролі фасилітаторів, які або стимулюють і підкріплюють зміни у поведінці, або нейтралізують поведінку клієнта-члена групи.

Для налагодження ефективної роботи з групою соціальний працівник має володіти системою спеціалізованих знань, вмінь і навичок. У затверджених в 1999 році Асоціацією з популяризації соціальної роботи із групами «Стандартах соціальної роботи з групами» виокремлено знання, вміння і навички, якими має володіти соціальний працівник<sup>880</sup> (Standards for social work practice with groups, 2010). Знання, якими має володіти соціальний працівник при роботі з групою, умовно можна структурувати у три блоки: знання різних категорій осіб; особливостей, типів групової поведінки та основних функцій соціального працівника у роботі з групою (табл. 6.3.)

**Таблиця 6.3**

**Блоки знань, якими має володіти соціальний працівник у роботі з групою\***

| Блоки знань                                     | Перелік видів знань  |
|---|--|
| Знання різних категорій осіб                    | <ul style="list-style-type: none"> <li>– знання природи особистісного розвитку і поведінки з біо-психо-соціальної перспективи (людина-середовище);</li> <li>– знання родинного, соціального, політичного та культурного контекстів, що впливають на соціальну ідентичність членів групи, їх стиль інтеракції, можливості, потенціал;</li> <li>– розуміння особистісних і соціальних чинників допомоги та взаємодопомоги;</li> <li>– знання факторів захисту і ризику, які впливають на потреби індивіда у соціальних послугах;</li> <li>– розуміння полікультурності, етнічної приналежності, гендерних, вікових, психо-фізіологічних особливостей, сексуальної орієнтації членів групи.</li> </ul>  |
| Знання про особливості, типи групової поведінки | <ul style="list-style-type: none"> <li>– знання про групу, її види, мету існування, структуру, особливості внутрішньої взаємодії, культуру, динаміку розвитку, ролі членів групи;</li> <li>– знання форм і методів роботи;</li> <li>– знання про можливі види відносин;</li> <li>– знання групових процесів та структури взаємовідносин, що можуть скластися в групі в впливати на членів групи; особливостей розвитку групи, індивідуального, групового розвитку в межах групи, продукування та можливих реакцій на соціальні зміни;</li> <li>– знання про особливості створення / виникнення груп залежно від первинної мети та можливості взаємодії соціального працівника і членів групи, членів групи між собою у процесі налагодження спільної діяльності спрямованих на досягнення мети;</li> </ul> |

<sup>880</sup>Standards for social work practice with groups. (2010). Association for the Advancement of Social Work with Groups, INC. An International Professional Organization (AASWG, INC.), Second edition, 10.

|   |   |
|---|---|
| Знання про основні функції соціального працівника у роботі з групою | <ul style="list-style-type: none"> <li>– знання, що стосуються популяризації індивідуальної та групової автономії; постановки та реалізації цілей в межах груп; розвитку гнучкості, сензитивності та креативності членів групи та групи в цілому;</li> <li>– знання про специфіку діяльності соціального працівника в групі: завдання, навички, ролі;</li> <li>– знання про особливості характеру, поведінки членів групи та можливості їх прояву в контексті виконання поставлених перед ними завдань;</li> <li>– знання про нещодавні дослідження, пов'язані із вивченням групового процесу і практичної діяльності в межах групи;</li> <li>– знання про методи моніторингу та оцінки діяльності кожного окремого члена групи та групи в цілому;</li> <li>– знання шляхів, способів популяризації своїх досягнень у роботі із групою тощо;</li> <li>– знання, що стосуються професійних, етичних, правових основ діяльності соціального працівника із групою; супервізії групової соціальної роботи.</li> </ul> |
|---|---|

*\*Джерело: систематизовано автором дослідження*

Групова соціальна робота – це метод практичної соціальної роботи, який передбачає налагодження внутрішньогрупової взаємодії між соціальним працівником і групою, між соціальним працівником і кожним членом групи, між членами групи та особистісного контакту соціального працівника із кожним членом групи. У процесі його реалізації здійснюється розробка і реалізація плану втручання задля вирішення проблем кожного індивіда в межах групи для продукування змін на індивідуальному, груповому та суспільному рівнях. Соціальний працівник для налагодження ефективної роботи із групою має володіти відповідними вміннями і навичками. До них, на думку Х. Трекера<sup>881</sup> (Trecker, H., 1972), слід віднести:

- вміння встановлювати цілеспрямовані відносини між членами групи;
- вміння аналізувати ситуацію в групі, визначати фазу розвитку групи, її потреби і проблеми, проектувати напрям розвитку групи, здійснювати постановку цілей, завдань, визначати потенціал та обмеження групи;
- вміння визначати, пояснювати, приймати і змінювати свої ролі в групі; допомагати членам групи, залучати їх до роботи, визначити лідерів серед них;
- вміння контролювати власні емоції та почуття по відношенню до групи та її членів; об'єктивно оцінювати кожного члена групи та ситуацію, що склалася; допомагати членам групи справлятися із своїми почуттями як позитивними, так і негативними;

<sup>881</sup> Trecker, H. (1972). *Social group work, principles and practices*. Association Press, 350.

– вміння і навички із розробки і реалізації групової програми розвитку, зважаючи на потреби, бажання та інтереси кожного члена групи; мотивувати їх до участі у роботі з реалізації програми;

– вміння і навички індивідуального та групового консультування;

– вміння і навички із розподілу і використання групових ресурсів, пошуку необхідних ресурсів та їх залучення через налагодження співпраці із соціальними службами, установами та організаціями державної та недержавної форм власності задля реалізації групової мети;

– вміння здійснювати контроль, моніторинг та корекцію діяльності групи.

Діяльність соціального працівника із групами передбачає планування роботи залежно від специфіки, типу групи, кількості членів, сфер їх інтересів або проблем. Для соціального працівника також важливо враховувати етап, стадію розвитку групи у процесі планування своєї роботи з нею. В. Макаревич<sup>882</sup> (Макаревич, В., 1992) виділяє такі стадії розвитку групи: попередня, стадії формування, конфлікту, консолідації та ефективної роботи.

У той час М. Дженсен і Б. Такман<sup>883</sup> (Tuckman, B., & Jensen, M., 1977, 419-427) вважають, що процес розвитку групи включає наступні етапи:

1 етап – **формування**, на якому відбувається залучення членів групи. Цей етап включає пробне тестування, метод спроб і помилок.

Відсутність згуртованості, складності в обміні думками, почуттями і досвідом між членами групи; відсутнього відчуття цінності групи та її членів є ключовими характеристиками цього етапу. Тривога, ізоляція, неадекватність, розчарування, загроза з боку сильніших є спільними для членів групи на етапі її формування. У результаті група прагне створити комфортну, безпечну зону для всіх членів групи без порушення їх статусу-кво через побоювання бути відчуженими.

Знання і розуміння почуттів, емоцій учасників групи є корисним і важливим для соціального працівника на цьому етапі роботи з групою. Знання теорії групової роботи сприяє плануванню ранніх зустрічей із групою, використання ігор на яких, на думку Р. Дайнса (R. Dynes), стимулює уяву учасників групи, робить їх винахідливими і допомагає розвивати соціальні здібності і співробітництво<sup>884</sup> (Harrison, S., & Elizabeth, D., 2014).

2 етап – **штурмування**. На цьому етапі всі учасники в процесі змагання за ролі у групі перебувають у взаємовідносинах один із одним. У період, коли члени групи починають проявляти свою індивідуальність, настає етап «штурму». У групі між учасниками виникають особисті, внутрішньогрупові та міжгрупові конфлікти; проявляється агресія та невдоволення; самостверджуються сильні особистості, які прагнуть бути лідерами. І, якщо вчасно не реагувати на індивідуальні та групові потреби то ситуація може стати критичною, в окремих випадках – руйнівною для розвитку групи. На цьому етапі є велика ймовірність розпаду групи або виходу із групи окремих її членів. Основним завданням соціального працівника на цьому етапі роботи із групою є попередження і подолання конфліктів, гнітючої поведінки у групі.

<sup>882</sup> Макаревич, В. М. (1992). Групова робота як метод конструктивної соціології. Социс, 3.

<sup>883</sup> Tuckman, B. W., & Jensen, M. A. C. (1977). Stages of small-group development revisited. *Group & Organization Studies*, 2(4), 419-427.

<sup>884</sup> Harrison, Spencer H., and Elizabeth D. Rouse. "Let's dance! Elastic coordination in creative group work: A qualitative study of modern dancers." *Academy of Management Journal* 57.5 (2014): 1256-1283.



3 етап – **нормування**. На цьому етапі група починає працювати конструктивно, відбувається розподіл ролей в групі, формуються підгрупи для більш комфортного існування, створюються та починають діяти «групові норми», які регулюють поведінку, діяльність членів групи.

Основним завданням соціального працівника на цьому етапі є попередження пригноблення неконструктивної поведінки окремих членів групи та покарання, засудження окремих випадків пригнічення індивідів у групі.

4 етап – **виконання**. На цьому етапі члени групи ефективно виконують покладені на них ролі, працюють як єдина команда; рішення в групі може прийматися або оскаржуватися групою. Це найкращий етап для досягнення цілей та реалізації завдань, адже група зосереджується на завданнях, а не на процесі та окремих особах.

Соціальний працівник на цьому етапі роботи із групою має підбадьорювати, надихати, заохочувати членів групи до розвитку, ініціювати суспільні зміни; допомагати кожному учаснику реалізувати довірене йому завдання, подолати труднощі, що виникають у процесі роботи; моніторити процеси роботи в групі.

5 етап – **«розпад»**. Це остання стадія із життя групи, на якій відбувається припинення її діяльності. Водночас цей етап може бути важким, тривожним для окремих членів групи через формування, розвиток відчуття залежності. Соціальний працівник має полегшити етап розпаду групи для кожного її учасника.

Отже, групова соціальна робота є методом соціальної роботи, який передбачає розвиток індивідів в межах групи та через досвід групи. Соціальний працівник має враховувати базові принципи соціальної роботи із групою в процесі планування групової роботи; володіти відповідними знаннями, вміннями і навичками групової роботи; застосовувати ефективні моделі роботи із групою (терапевтичну, медіаторську, розвиваючу моделі, модель соціальної мети та поведінкова модель) тощо.

### **6.2.3. Метод організації громади**

Соціальна робота в громаді у XXI столітті в Україні набула нового значення: децентралізація влади, реформування системи соціально-політичного устрою країни, передача повноважень на місця<sup>885</sup> (Слозанська, Г., 2016) вимагають нових підходів до організації і надання соціальних послуг населенню. У зв'язку з цим виникає потреба у пошуку нових методів організації соціальної роботи. Актуалізується і питання підготовки кваліфікованих кадрів для соціальної роботи, здатних реалізувати соціальну політику держави на рівні ОТГ. Оволодіння сучасним інструментарієм та відповідними професійними навичками для налагодження ефективної роботи в ОТГ є необхідністю для фахівців з соціальної роботи, які планують працювати в громадах. До ефективного інструментарію діяльності соціального працівника ми, в першу чергу, відносимо

---

<sup>885</sup>Слозанська, Г. (2016). Забезпечення доступу до соціальних послуг в умовах об'єднаних територіальних громад. *Social Work and Education*, 2(2).

інтерактивні методи соціальної роботи, які фахівець зможе використовувати у роботі в громаді.

Одним із первинних методів соціальної роботи, який активно використовують соціальні працівники у практиці соціальної роботи за кордоном є «*community organization*» (переклад з англ. мови – організація громад).

Аналіз наукової літератури та практики свідчить про наявність різних підходів до визначення поняття «організація громад». Більшість із запропонованих визначень датуються 20-60 роками ХХ століття – періодом, коли соціальна робота в громаді активно розвивалася у світі (Великобританія, Канада, Індія, Німеччина, США) і низка науковців Е. Ліндемана (E. Lindeman (1921)), В. Петіт (W. Pattit (1925)), В. Макмілен (W. McMillan (1947)), М. Росс (M. Ross (1955)), Р. Крамер (R. Kramer (1969)) та інші досліджували даний феномен та можливості його застосування в громаді.

«Організація громади» є комбінованим поняттям. Щоб зрозуміти його значення варто визначити суть кожного із його структурних елементів. Зазначимо, що під «громадою» науковці розуміють об'єднання людей, які проживають на певній географічно визначеній території (село, місто, район міста, район, область, країна тощо) або об'єднання людей, які мають спільні інтереси, діяльність, цілі тощо. З точки зору соціальної роботи «громада» – це об'єднання людей, які мають спільні інтереси у сфері соціального захисту населення і де є спроба організації громади (про це йшла мова у попередньому розділі нашого дослідження). У той час як «організація» розуміється як система і як процес<sup>886</sup> (Монастирський, Г., 2014). Організація як система характеризується внутрішньою підпорядкованістю, узгодженістю та взаємодією елементів між собою як єдиного цілого<sup>887</sup> (Монастирський, Г., 2014). Тоді як організація як процес є сукупністю цілеспрямованих дій, які зумовлюють створення необхідних зв'язків<sup>888</sup> (Монастирський, Г., 2014); направлених на згуртування, об'єднання когонебудь із певною метою<sup>889</sup>; <sup>890</sup> (Бусел, В., 2004; Коврига, Л., Ковальова, Т., & Пономаренко, В., 2005), зосередження, мобілізацію, спрямування когось на щонебудь<sup>891</sup> (Коврига, Л., Ковальова, Т., & Пономаренко, В., 2005). У той час у соціальній роботі під «організацією» розуміють процес, в ході реалізації якого особи, які перебувають в СЖО мають можливість вирішувати свої проблеми через залучення соціальних служб, установ і організацій<sup>892</sup> (Shakil, M., 2015, 196- 204). Під «організацією громад» розуміють діяльність спрямовану на визначення і підтримку ефективного співвіднесення ресурсів та потреб населення громади у сфері соціального забезпечення<sup>893</sup> (Shakil, M., 2015, 197).

Варто зазначити, що науковці організацію громад розуміють як метод та як процес. Так, наприклад, М. Росс (M. Ross) під поняттям «організація громад»

---

<sup>886</sup>Монастирський, Г. Л. (2014). Теорія організації.

<sup>887</sup> Там само.

<sup>888</sup> Там само.

<sup>889</sup>Бусел, В. Т. (2004). *Великий тлумачний словник сучасної української мови*. Ірпінь. ВТФ «Перун», 1440.

<sup>890</sup> Коврига, Л. П., Ковальова, Т. В., Пономаренко, В. Д. (2005). *Тлумачний словник сучасної української мови*. Харків Белкар-книга, 800.

<sup>891</sup> Там само.

<sup>892</sup> Shakil, M. (2015). Social work with community organization: A method of community development. *Social Work*, 196-204.

<sup>893</sup> Там само, 197.

розуміє процес, в ході реалізації якого громада визначає потреби і цілі, структурує їх за пріоритетністю, розвивається і працює на їх реалізацію, залучає ресурси (як внутрішні так і зовнішні), розширює і розвиває співробітництво, виробляє спільні підходи і практики роботи в громаді<sup>894</sup> (Ross Murray, G., 1967). У цьому визначенні науковець під «процесом» розуміє точковий рух від моменту ідентифікації проблеми до її вирішення, або від визначення цілі до її досягнення. Дослідник наголошує на тому, що чим краще налагоджена взаємодія між членами громади і розвинуте вміння домовлятися, тим більша ймовірність вирішення суспільних проблем і досягнення цілей в громаді. А це, в свою чергу, веде до розвитку громади. Робота соціального працівника в громаді, в такому випадку, зводиться до ініціювання, підтримки і розвитку цього процесу, який, в свою чергу, має бути свідомим, дорадчим і зрозумілим.

Р. Куртс (R. Kurtz) організацію громади також розуміє як процес, в ході якого відбувається налагодження програмних взаємовідносин у громаді. Саме це відрізняє організацію громади від інших базових процесів, які відбуваються у ній. Взаємодія соціальних служб між собою й з громадою та з єдиним координаційним центром у межах локальної громади дозволяє налагодити різновекторну роботу, вирішити більшу кількість проблем та задовольнити потреби клієнтів. Тому організація громади може трактуватися як процес, в ході якого відбувається налагодження тісної взаємодії між усіма суб'єктами соціальної роботи на рівні локальної громади з метою оперативного реагування на зміни, потреби і проблеми та їх оперативне й ефективне вирішення на рівні кожного окремого клієнта, групи чи всієї громади<sup>895</sup> (Skidmore, R., & Thackeray, M., 1982).

В той же час, Е. Ліндемман (E. Lindeman) під «організацією громад» розуміє фазу розвитку, життєвого циклу громади, коли її члени проявляють ініціативу та бажання демократично керувати своїми справами та забезпечувати вільний доступ до соціальних послуг, які надаються комплексно кваліфікованими фахівцями соціальних служб через організацію тісної взаємодії між ними<sup>896</sup> (Lindeman, E., 1921).

Як процес «організація громади» включає три основні етапи роботи:

- вивчення проблеми, що передбачає збір інформації про саму проблему;
- діагностику проблеми – на основі зібраної інформації виокремлюються основні проблеми, здійснюється їхня оцінка і вибудовується пріоритетність;
- вирішення проблеми – вироблення механізму вирішення проблеми, що базується на зібраній інформації, діагностиці та практиці.

На думку В. Петіт (W. Pettit), організація громади є методом соціальної роботи, який передбачає діагностику спільних потреб групи осіб та надання кваліфікованої допомоги з метою їх задоволення<sup>897</sup> (Walter W. Pettit, 1928). С. Макнейл (S. Makneil) вважає, що застосування означеного методу має бути спрямоване, в першу чергу, на соціальний захист кожного члена громади і члени

---

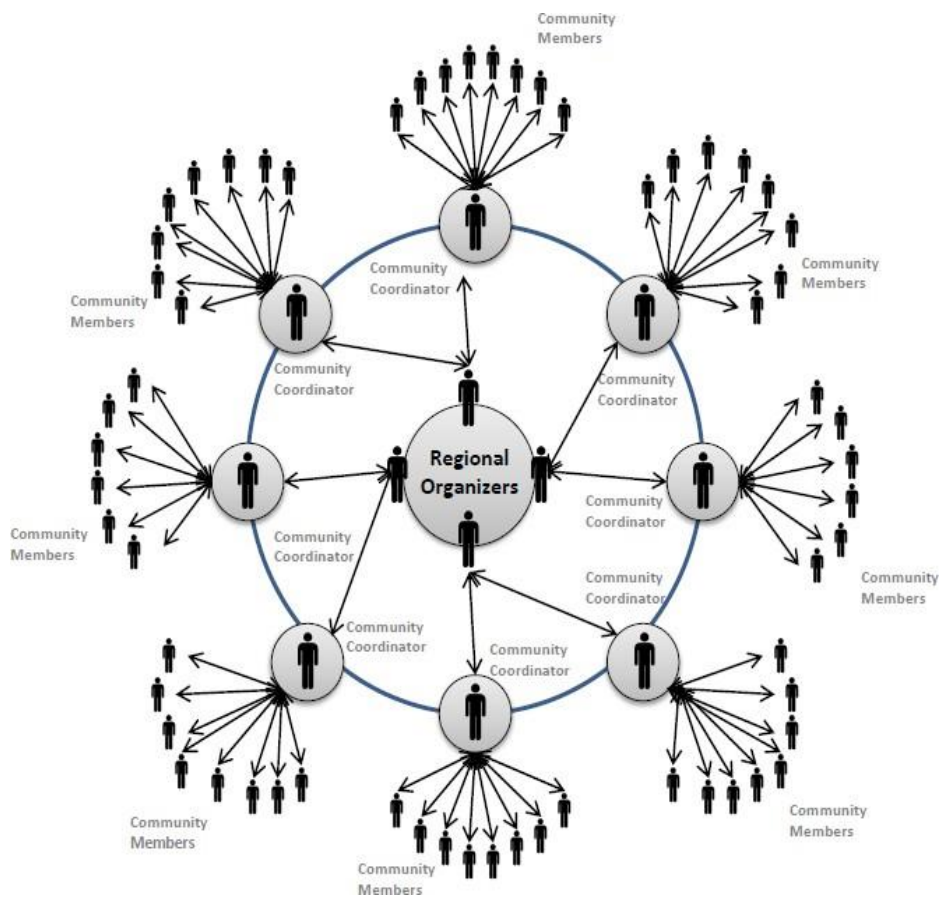
<sup>894</sup>Ross Murray, G. (1955). *Community organization theory and principles*. Arper And Row Publishing: New York; Evanston; London, 295.

<sup>895</sup>Skidmore, R. A., & Thackeray, M. G. (1982). *Introduction to social work*. Prentice Hall.

<sup>896</sup>Lindeman, E. (1921). *The community: An introduction to the study of community leadership and organization*. Association Press.

<sup>897</sup>Walter W. Pettit. (1928). *Case Studies in Community Organization*, 206.

громади (окремі індивіди, так і групи осіб) мають об'єднуватися задля визначення потреб громади та шляхів їх задоволення<sup>898</sup> (Walter W. Pettit, 1928). Тоді як В. Макмілен (McMillen Wayne), при характеристиці організації громади, акцентує увагу на загальному змісті поняття, розуміючи під ним зусилля, спрямовані на допомогу групам для досягнення єдності в цілях і діях<sup>899</sup> (McMillen, W., 1946).



**Рисунок 6.3. Етапи застосування методу організації громад**

Найбільш точним, на нашу думку, є визначення запропоноване Р. Крамер (R. Kramer) і Г. Спетч (H. Specht), які вважають, що організація громади є комбінованим методом соціальної роботи, що передбачає реалізацію різних методів втручання, при яких компетентні фахівці працюють з індивідами, групами та громадою з метою виявлення проблем та розробки плану їх вирішення в рамках демократичної системи цінностей<sup>900</sup> (Kramer, R. M., & Specht, H., 1983). Про комплексність самого методу говорить і М. Шакіл

<sup>898</sup> Там само.

<sup>899</sup> McMillen, W. (1946). *Community organization for social welfare*, 110.

<sup>900</sup> Kramer, R. M., & Specht, H. (1983). *Readings in community organization practice*. Prentice-Hall, 443.

(M. Shakil), який вважає, що організація громади як метод включає метод групової роботи і метод введення випадку<sup>901</sup> (Shakil, M., 2015, 196-204).

Науковці (Р. Крамер (R. Kramer) і Г. Спетч (H. Specht)<sup>902</sup> (Kramer, R. M., & Specht, H., 1983) виділяють два основних етапи застосування його методу. На першому етапі відбувається взаємодія між соціальними службами, установами і організаціями та громадою з метою ідентифікації, рекрутингу та організації роботи з представниками громади задля налагодження взаємозв'язків між ними. На другому – кваліфіковані фахівці з соціальної роботи спільно із активними членами громади працюють з метою виявлення проблемних ситуацій, сфер, аналізу причин та розробки планів, стратегій, мобілізації ресурсів, необхідних для здійснення дій(рис. 6.4.)<sup>903</sup> (Kramer, R. M., & Specht, H., 1983).

Результати аналізу вище зазначених дефініцій, що стосуються характеристики поняття «організації громади» як методу соціальної роботи, дозволяє зробити висновок про наявність двох основних підходів до його трактування. Перший підхід базується на «регулюванні необхідних ресурсів», другий – на «налагодженні соціальної взаємодії». Проте зустрічаються визначення, в яких «організації громади» як метод соціальної роботи поєднує обидва підходи.

Аналіз практики соціальної роботи свідчить, що метод організації громади є зовсім невідомим і новим для України. Однак закордоном він активно використовується в організації соціальної роботи в громаді. Зокрема, перші спроби організації та координації громадської діяльності було зроблено Лондонською громадською організацією «Благодійність» у 1869 році. Керівництво організації намагалося подолати проблему дублювання функцій та звести до мінімуму службові зловживання в управлінні соціальними службами та громадськими організаціями. Мета діяльності організації полягала в покращенні системи надання соціальних послуг у громадах через налагодження кращої кооперації та координації між соціальними службами, установами та організаціями державної та недержавної форм власності.

Спробу систематизувати процес надання соціальних послуг було зроблено пізніше і у США (1877 р.). Така необхідність виникла у зв'язку з тим, що на той момент у США діяло ряд недержавних структур, які працювали у сфері надання соціальних послуг і багато з них просто дублювали функції одна одної. У 1909 році в Пітсбурзі та Мелуокі, США були засновані перші громадські ради із соціального забезпечення під назвою Ради соціальних служб. Вони стали досить популярними в США і активно поширювали свою діяльність по всій території країни. Працювали Ради у трьох основних напрямках: охорона здоров'я, соціальне забезпечення та організація дозвілля в громаді. Завдяки діяльності Рад соціальна робота в громаді набула особливої популярності в США. Як наслідок, у 1962 році Рада з питань соціальної освіти в офіційній заяві оголосила внесення змін у навчальний план підготовки соціальних працівників у вищих навчальних закладах США, наголосивши на важливості впровадження у навчальний процес та практику підготовки майбутніх соціальних працівників організації громади як

---

<sup>901</sup> Shakil, M. (2015). Social work with community organization: A method of community development. *Social Work*, 196-204.

<sup>902</sup> Kramer, R. M., & Specht, H. (1983). *Readings in community organization practice*. Prentice-Hall, 443.

<sup>903</sup> Kramer, R. M., & Specht, H. (1983). *Readings in community organization practice*. Prentice-Hall, 443.

базового методу соціальної роботи в громаді<sup>904</sup> (Skidmore, R., & Thackeray, M., 1982).

Згодом означений метод був застосований в Індії, під час організації некваліфікованої допомоги жителям нетрів міста Мамбаї у 1937 році. Це, в свою чергу, дало поштовх для розвитку професійної соціальної роботи в Індії і відкриття першого навчального закладу із підготовки соціальних працівників. В Індії вважали, що це мають бути чоловіки, які проявлятимуть бажання і будуть здатні працювати у сфері соціального забезпечення населення.

Можна стверджувати, що історично «організацію громад» як метод застосовували з метою:

- задоволення потреб громади, вироблення і забезпечення взаємозв'язку між потребами і наявними в громаді ресурсами, необхідними для їх забезпечення;
- надання допомоги особам, які перебувають в СЖО; визначенні особистісних цілей громадян та пошуку шляхів для їх реалізації; розвитку, зміцненні і підтримці участі окремих індивідів у житті громади; організації взаємодії між членами громади та між громадами;
- внесення змін у суспільні і групові відносини, розподіл влади та у процес прийняття рішень;
- консолідації зусиль задля ефективного розподілу наявних ресурсів та залучення нових у процесі вирішення проблем громади<sup>905</sup> (Skidmore, R., & Thackeray, M., 1982).

Зазначимо, що сьогодні у XXI столітті, «організація громади» як метод соціальної роботи отримав друге дихання. Його активно почали застосовувати не тільки у соціальній роботі з метою вирішення вище зазначених завдань, але й задля розвитку локальних ініціатив у сфері освіти, охорони здоров'я, сільського господарства в Індії<sup>906</sup> (Siddiqui, H., 1997), країнах Європи, особливо Польщі<sup>907</sup> (Rymsza, M., 2014).

У XXI столітті застосування «організації громад» як методу соціальної роботи передбачає розробку і реалізацію різноманітних соціальних програм, які мають систематичну дію / ефект, і направлені на вирішення проблем громади через інтервенцію в громаду. Цей метод охоплює цілий ряд заходів на рівні громади, спрямованих на досягнення бажаного покращення соціального добробуту як окремих осіб, груп, так і громади цілому із урахуванням потреб та ресурсів самої громади.

Організація громади як метод соціальної роботи може бути зреалізованим як на рівні індивіда, так і на рівні групи людей, цілої громади через їх безпосереднє залучення, безпосередню участь у вирішенні своїх проблем, розширення можливостей і саморозвитку членів громади та громади цілому. Тому, можна стверджувати, що організація громади є одночасно мікро- та макро-методом соціальної роботи. Мікро-рівень реалізації методу має місце при його застосуванні у роботі з індивідами, групами, що існують в громаді. У цьому випадку передбачається залучення невеликої кількості членів громади. Про

<sup>904</sup>Skidmore, R. A., & Thackeray, M. G. (1982). *Introduction to social work*. Prentice Hall, 404.

<sup>905</sup>Skidmore, R. A., & Thackeray, M. G. (1982). *Introduction to social work*. Prentice Hall, 404.

<sup>906</sup>Siddiqui, H. Y. (1997). *Working with communities: An introduction to community work*. Hira, 304.

<sup>907</sup>Rymsza, M. (2014). *The Development of Social Work and Community Work in Poland and Europe*. Institute of Public Affairs, Warsaw, 322.

макро-рівень можна говорити тоді, коли його застосовують для організації соціальної роботи на рівні всієї ОТГ, регіону, держави і, навіть, на міжнародному рівні. На відміну від «введення випадку» (casework), який реалізується тільки на рівні індивіда та методу групової роботи, який діє на рівні групи і обмежується невеликою кількістю членів групи, зазначений метод соціальної роботи може бути застосованим у соціальній роботі з великою кількістю осіб і є необмеженим у часі. Про організацію громади можна говорити і як про комплексний метод соціальної роботи, який передбачає поєднання методу групової роботи і методу введення випадку<sup>908</sup> (Shakil, M., 2015, 196-204).

Як метод соціальної роботи організація громади передбачає об'єднання зусиль як окремих індивідів, представників цільових груп, так і самих груп задля визначення основних проблем і задоволення потреб громади через мобілізацію необхідних ресурсів. Багато соціальних проблем, таких як соціальна несправедливість, безробіття, насильство, експлуатація, торгівля людьми, бідність, незаконний обіг наркотиків, незаконний продаж алкоголю і тютюну неповнолітнім тощо можуть бути вирішені завдяки застосуванню цього методу.

М. Росс (M. Ross)<sup>909</sup> (Ross, M., 1967) виділив 12 основних етапів організації громади в залежності від характеру організації соціальної роботи в громаді та ролі професійного соціального працівника ній<sup>910</sup> (Ross, M., 1967). В основі цих етапів лежать фундаментальні ідеї, що зумовили потребу в організації громади. До них, на думку науковця, належать:

- незадоволення існуючими умовами проживання в громаді призводить до створення громадських організацій або соціальних служб;
- інформація про діяльність соціальних служб та громадських організацій (далі – організацій) в громаді має бути відомою усім її жителям;
- наявність проблем та незадоволення існуючими умовами проживання в громаді продукують організацію, планування і реалізацію дій, спрямованих на їх вирішення задля покращення умов життєдіяльності в громаді;
- членами існуючих організацій мають бути лідери (формальні і неформальні), які визнаються і поважаються більшістю членів громади;
- організації мають мати чітко сформульовану ціль, зрозумілі і прийнятні для всіх методи та інструменти для досягнення цілей;
- діяльності організації має бути спрямована на вирішення проблем громади;
- діяльність організації не має суперечити основним принципам існування громади;
- організація має розробити чіткий план взаємодії між членами асоціації і з членами громади;
- організація має підтримувати і зміцнювати групи, які вона об'єднує для спільної роботи;
- організація має виробити певний темп роботи відповідно до існуючих умов в громаді;
- організація має діяти для продукування ефективних лідерів;

<sup>908</sup>Shakil, M. (2015). Social work with community organization: A method of community development. *Social Work*, 196-204.

<sup>909</sup>Ross, M. G. (1967). *Community Organization: Theory, Principles, and Practice*.

<sup>910</sup> Там само.

– організація працювати задля розвитку своєї впливовості, сили і стабільності в громаді.

В основі застосування методу організації громад лежать базові принципи, які М. Росс (M. Ross) розуміє як елементарні, фундаментальні ідеї з яких розпочинається або продовжується процес організації громади<sup>911</sup> (Ross, M., 1967). Варто зазначити, що у зарубіжній науковій літературі ми виявили декілька класифікацій принципів застосування означеного методу. Так, С. Макнейл (S. McNeil) виділяє такі принципи:

- задоволення потреб кожної людини в громаді;
- основним клієнтом є громада (територіально визначена);
- сприйняття громади такою, як вона є, і там, де вона є;
- забезпечення доступу до соціальних послуг кожного члена громади;
- гнучкість, динамічність у побудові взаємовідносин всередині громади;
- партнерство і розподіл ресурсів при наданні соціальних послуг;
- організація громади як один із методів, які варто застосовувати в соціальній роботі в громаді паралельно із іншими методами<sup>912</sup> (Skidmore, R., & Thackeray, M., 1982).

А. Дунхам запропонував 28 базових взаємопов'язаних між собою принципів, які структурував у 7 груп<sup>913</sup> (Dunham, A., 1958). Зокрема, принцип:

- демократії і соціального добробуту;
- врахування бажання громади при організації і плануванні соціальних програм;
- участі членів громади, їх підтримки, розуміння цілей діяльності та професійного обслуговування;
- партнерства при наданні соціальних послуг;
- реалізації програм з соціального забезпечення;
- адекватності, розподілу обов'язків й організації діяльності служб з соціального забезпечення, і
- превенції / профілактики.

Враховуючи досвід практичної соціальної роботи в Індії, Х. Сіддікві виділяє 8 базових принципів застосування методу організації громад<sup>914</sup> (Siddiqui, H., 1997):

- виокремлення конкретних цілей розвитку громади;
- планування діяльності громади;
- залучення членів громади до вирішення проблем;
- застосування групового підходу у вирішення проблем громади;
- демократичного функціонування усіх членів громади;
- гнучкості;
- оптимізації та справедливого розподілу наявних ресурсів між членами громади;
- культурної орієнтації.

Реалізація методу «організація громади» здійснюється у такі етапи:

- проведення досліджень в громаді;

---

<sup>911</sup>Ross, M. G. (1967). *Community Organization: Theory, Principles, and Practice*.

<sup>912</sup>Skidmore, R. A., & Thackeray, M. G. (1982). *Introduction to social work*. Prentice Hall, 404.

<sup>913</sup>Dunham, A. (1958). *Community welfare organization: principles and practice*. Crowell, 480.

<sup>914</sup>Siddiqui, H. Y. (1997). *Working with communities: An introduction to community work*. Hira, 304.



- діагностика проблем громади та їх аналіз;
- оцінка проблем та їх важливості;
- розробка стратегічного плану діяльності;
- організація діяльності;
- безпосередня діяльність;
- оцінка діяльності;
- модифікація, корекція та продовження діяльності, спрямованої на вирішення проблем громади<sup>915</sup> (Siddiqui, H., 1997).

Окремі науковці<sup>916</sup> (Tripathi, P., & Backdrop, I., 2000) виділяють ще декілька додаткових етапів:

- формування основної робочої групи;
- організація робочих зустрічей для учасників групи та роботи в групі;
- призначення ролей;
- мобілізація ресурсів.

Для реалізації методу організації громади фахівець з соціальної роботи має володіти інформацією щодо структури громади та особливими знаннями і навичками з:

- організації і підтримки взаємовідносин із членами громади;
- організації професійного навчання членів громади, застосування індивідуальних та групових методів роботи з ними;
- написання та реалізації програм і проєктів, спрямованих на вирішення проблем громади;
- діагностики і вирішення особистісних проблем громади та її жителів; постановки цілей та побудови плану для їх досягнення;
- консультування членів громади щодо шляхів і способів вирішення проблеми, прийняття самостійного рішення при цілепокладанні, залучення і пошуку необхідних ресурсів та мотивації членів громади на шляху досягнення цілей;
- розробки стратегічних планів і програм розвитку громади<sup>917</sup> (Misra, P., 1994);
- надання комплексних та адресних соціальних послуг населенню<sup>918</sup> (Bhattacharya, S., 2003).

Кваліфікований соціальний працівник, який працює в громаді, має володіти не тільки низкою особливих професійних знань, вмінь і навичок, але й мати здатність і бажання бути членом громади, налагоджувати взаємодію в межах громади. У процесі застосування методу організації громади соціальні працівники виконують чотири основні ролі: вчителя, каталізатора, фасилітатора і медіатора. Роль вчителя спрямована на розвиток громади через формування лідерських якостей у членів громади, нарощення їх потенціалу.

Соціальний працівник, виконуючи роль каталізатора, стимулює інших до дії, діагностує проблеми громади, взаємодіє з населенням для їх наснаження,

<sup>915</sup>Там само

<sup>916</sup>Tripathi, P. M., & Backdrop, I. (2000). Impact Of Globalisation On Regional Development In Asia Focussing On India. *Internet: <http://www.angoc.ngo.ph/pdffiles/Impact%20of%20Globalisation%20on,2>*.

<sup>917</sup>Misra, P. D. (1994). *Social Work Philosophy and Methods*. Inter-India Publications.

<sup>918</sup>Bhattacharya, S. (2003). *Social Work: an integrated approach*. Deep and Deep Publications.

об'єднує людей у групи для вирішення гострих проблем, працює разом із ними над їх вирішенням, шукає та залучає ресурси.

Виконуючи роль фасилітатора, соціальний працівник заохочує членів громади до саморозвитку та розвитку громади, мотивує та заохочує їх до дій.

Четверта роль, яку виконує соціальний працівник при застосуванні методу організація громади – це роль медіатора – людини, яка є посередником між соціальними службами, установами, організаціями, що надають соціальні послуги та членами громади, які є споживачами цих послуг.

Підводячи підсумки, варто зазначити, що організація громад є не тільки методом соціальної роботи, але й процесом, який використовують соціальні працівники задля мобілізації ресурсів громади, активізації жителів громади до змін.

## 6.1. Характеристика допоміжних методів соціальної роботи

Не зважаючи на рішучі кроки уряду в напрямку покращення рівня життя громадян (субсидії, соціальні допомоги і виплати) кількість соціальних проблем (бідність, безробіття, насильство, інвалідність, одинока старість) в громадах не зменшується, а навпаки – збільшується. Вони потребують негайного вирішення. Певні обов'язки з їх вирішення взяла на себе держава через працевлаштування у ОТГ соціальних працівників, реалізацію соціальних програм і проєктів, спрямованих на зменшення шкоди від існуючих соціальних проблем. Належне функціонування системи соціального захисту населення на рівні ОТГ, якісні соціальні послуги є першим кроком у напрямку розвитку держави загального добробуту. Водночас для реалізації зазначеного необхідно створити відповідні умови та забезпечити належне функціонування як державних соціальних служб, установ та організацій, так і недержавних, громадських на рівні ОТГ. Так як діяльність існуючих державних соціальних служб не в змозі забезпечити належне надання соціальних послуг населенню на рівні ОТГ<sup>919</sup> (Слозанська, Г., 2017, 126-132), виникає необхідність в їх реструктуризації та переформатуванні їхньої діяльності.

Діяльність фахівця із соціальної роботи в громаді, який би вчасно надавав кваліфіковані соціальні послуги жителям ОТГ<sup>920</sup> (Слозанська, Г., 2017, 264-276) значно полегшила б роботу уряду та Міністерства соціальної політики з реформування системи соціального захист населення та реалізації Стратегії боротьби із бідністю. *Метод соціального забезпечення в громаді (method of social welfare administration)* є ефективним інструментом у роботі фахівця у цьому напрямку.

---

<sup>919</sup> Слозанська, Г. І. (2017). Діяльність територіальних центрів соціального обслуговування: перспективи розвитку із проєкцією на надання соціальних послуг у територіальних громадах. *Соціальна робота: виклики сьогодення*: Збірник наукових праць за матеріалами VI Всеукраїнської науково-практичної конференції / за заг. ред. В. А. Поліщук, С. М. Калаур, Г. І. Слозанської. Тернопіль: ФОП Осаца Ю.В., 160.

<sup>920</sup> Слозанська, Г. І. (2017). Упровадження посади фахівця із надання соціальних послуг населенню в умовах об'єднаної територіальної громади: труднощі, що виникають. *Вісник Луганського національного педагогічного університету імені Тараса Шевченка*. Старобільськ, 1 (306). Ч.1, 290.

Соціальне забезпечення в громаді є методом соціальної роботи, що передбачає: впровадження і реалізацію різноманітних програм і проєктів, спрямованих на соціальне захист осіб, які опинилися в СЖО і не можуть самостійно їх подолати (жінки, діти з інвалідністю, хронічно хворі, люди похилого та літнього віку тощо); реалізацію програм із сталого розвитку ОТГ, впровадження регулярних та спеціальних програм діяльності соціальних служб.

Застосування методу соціального забезпечення в громаді допомагає спрямувати політику соціального захисту і соціальне законодавство в площину і практику соціальної роботи. Використання методу у роботі соціальних служб та установ допомагає адмініструвати ресурси та персонал, доступні для практики соціальної роботи; впроваджувати інформаційні технології та електронну управління в роботу соціальних служб та програми соціального забезпечення на рівні ОТГ; у роботі із клієнтами – пропонує для них варіанти покращення їх соціального та матеріального становища, а також допомагає відновитися після проблемних ситуацій, в яких вони опинилися.

Метод соціального забезпечення в громаді допомагає налагодити роботу та здійснювати якісне управління діяльністю соціальних служб, установ й організацій державної та недержавної форм власності. Саме тому він має бути на озброєнні працівників органів місцевого самоврядування, державних, неурядових, громадських організацій, які працюють у сфері соціального захисту населення. Цільовими групами застосування методу соціального забезпечення в громаді є індивіди, сім'ї, групи, ОТГ, установи, організації, комітети або відомства.

Метод соціального забезпечення в громаді застосовують з метою:

- визначення організаційної та адміністративної структури програм із соціального забезпечення на кожному із рівнів діяльності соціальної служби;
- забезпечення доступу до якісних соціальних послуг у сфері соціального захисту;
- інформування жителів ОТГ про послуги, які надає конкретна соціальна служба та можливості щодо їх отримання;
- проведення досліджень та оцінки соціальних програм і проєктів в довготривалій перспективі та їх впливу на подолання існуючих соціальних проблем.

Аналіз наукової літератури свідчить про наявність різноманітних підходів до визначення суті методу соціального забезпечення в громаді. Дж. Кідней від методом соціального забезпечення розуміє процес перенесення соціальної політики в площину соціальних служб і використання набутого досвіду такого трансферу в оцінці і модифікації соціальної політики на рівні громади<sup>921</sup> (Kidneigh, J., 1950, 57-79). А. Дунхан під методом соціального забезпечення в громаді має на увазі заходи із підтримки і полегшення життєдіяльності населення, які реалізують соціальні служби<sup>922</sup> (Austin, D., 2000, 27-54).

Американська рада з питань соціальної освіти визначає метод соціального забезпечення в громаді як процес перетворення ресурсів громади в програми соціального обслуговування жителів відповідно до цілей, політики та стандартів

---

<sup>921</sup> Kidneigh, J. C. (1950). Social work administration: An area of social work practice?. *Social work journal*, 57-79.

<sup>922</sup> Austin, D. (2000). Social work and social welfare administration: A historical perspective. *The handbook of social welfare management*, 27-54.

тих, хто надає відповідні соціальні послуги<sup>923</sup>(Murugan, M., 2014). Водночас соціальне забезпечення як процес спрямований на тотальну мобілізацію ресурсів соціальної служби з метою ефективного та продуктивного обслуговування жителів громади<sup>924</sup> (Siporin, M., 1975).

У теорії і практиці соціальної роботи виділяють дві принципові точки зору, концепції щодо сфери застосування методу соціального забезпечення в громаді, що передбачає соціальну інтервенцію на рівні громади та на рівні інституції: концепцію «POSDCORB» (POSDCORB view) та інтегральну концепцію (integral view)<sup>925</sup> (Mishra, S., 2016).

Концепція «POSDCORB» побудована на ідеї доступу до соціальних послуг кожного, кому вони необхідні. Як правило, забезпечення такого доступу має здійснюватися за рахунок реалізації соціальних програм, які фінансуються із державного бюджету. Тобто, згідно концепції «POSDCORB», держава несе відповідальність за надання якісних соціальних послуг населенню на різних адміністративних рівнях (в тому числі і на рівні ОТГ) і є гарантом їх належної реалізації. Суть методу соціального забезпечення в межах визначеної концепції зводиться до правильного адміністрування процесу розробки і реалізації різних державних соціальних програм у сфері соціального захисту населення.

Прихильниками цієї концепції були Л. Гулік, Ф. Овен, Л. Урвік і Г. Файоль. Л. Урвік та Г. Файоль наголошували, що базовими категоріями при застосуванні методу соціального забезпечення в громаді згідно концепції «POSDCORB» є: організація, підбір персоналу, координація і контроль. Натомість Л. Гулік запропонував свою формулу застосування методу соціального забезпечення в громаді<sup>926</sup> (Gulick, L., & Urwick, L., 1937). Під кожною буквою абревіатури «POSDCORB» науковець зашифрував одну техніку, які в результаті стали постулатами застосування самого методу: планування («planning»), організація («organization»), підбір персоналу («staffing»), керівництво («direction»), координація («co-ordination»), звітність («reporting») і бюджетування («budgeting»)<sup>927</sup> (Gulick, L., & Urwick, L., 1937).

Під **плануванням** («planning») науковець розуміє формування передбаченої майбутньої дії, а також розробку та реалізацію соціальних програм, спрямованих на досягнення бажаних цілей. Планування передбачає оцінку поточних умов, діагностику проблем і потреб громади, суспільства, визначення цілей і завдань, які мають бути досягнуті в коротко- та довготерміновій перспективі.

Під **організацією** («organization») Л. Гулік розуміє систематичне об'єднання взаємозалежних частин у формальну структуру виконавчого органу державної влади на рівні ОТГ, через яку здійснюється реалізація, координація і контроль покладених на неї функцій у сфері соціального захисту населення. Організація як процес передбачає свідому інтеграцію зусиль людини з конкретною метою.

Навіть якщо на рівні ОТГ створений відповідний орган, який працює у сфері соціального захисту населення, ефективність його роботи напряму залежить від

<sup>923</sup>Murugan, M. S.(2014). Social Welfare Administration. Retrived from<https://play.google.com/books/reader?id=NHtCAgAAQBAJ&%20hl=uk&printsec&pg=GBS.PA1>

<sup>924</sup>Siporin, M. (1975). *Introduction to social work practice*. Collier Macmillan.

<sup>925</sup>Mishra, S. (2016). Concept and Significance of Public Administration. *Public Administration: Approaches and Applications*, 1.

<sup>926</sup>Gulick, L., & Urwick, L. (1937). POSDCORB. *Institute of Professional Administration, New York*.

<sup>927</sup>Там само.

кваліфікації персоналу, його досвідченості, креативності, відповідальності, відданості. Саме тому велику увагу слід приділяти процесу *підбору та сертифікації персоналу* («staffing») та введення у штатний розклад структури державної організації, відділу, який працює у сфері соціального захисту населення відповідних посад в залежності від потреб громади.

**Керівництво** («direction») – це пролонгований у часі процес прийняття і реалізації управлінських рішень через видання наказів, розробку й оприлюднення необхідних інструкцій, вказівок, усунення певних труднощів, що можуть виникнути в процесі реалізації поставлених завдань.

Кожна організація являє собою структуру, яка складається із окремих відділів. Ефективною робота організації буде тоді, коли керівництво при плануванні діяльності, розподілі обов'язків, функцій працівників окремих відділів уникне їх накладання і дублювання, а в процесі роботи йому вдасться досягнути максимальної командної роботи співробітників різних структурних підрозділів задля досягнення поставлених цілей. Узгодження співпраці та інтеграція в єдине ціле в процесі роботи працівників організації з метою досягнення поставленої мети *називається координацією* («co-ordination»).

Інформування працівників організації, її клієнтів про справи організації; ознайомлення керівників та підлеглих із поточною інформацією; збирання, перевірка, дослідження, записи інформації; ієрархічна передача інформації від нижчих рівнів структур вищим і навпаки про політику, фінансові витрати, часові межі, проблеми, що виникають, та способи їх вирішення в рамках поставлених цілей називається *звітністю* («reporting»). Звітність як правомносивить циклічний характер (щотижнева, щомісячна, щоквартальна тощо).

**Бюджетування** («budgeting») визначає процес формування, прийняття і реалізації фінансової політики державного органу влади. Це не тільки витрати і доходи самої організації, це також витрати, передбачені на реалізацію державних соціальних програм із соціального захисту населення, надання різних видів допомог та різні види асигнувань.

Інша концепція застосування методу соціального забезпечення в громаді стала популярною останнім часом. Із появою нових соціальних проблем, збільшенням їх кількості сфера і специфіка застосування методу соціального забезпечення в громаді також розширюється. Державні органи влади не здатні ефективно вирішувати проблеми, що виникають у суспільстві. Тому політика розвинених держав, так як і України, спрямована на залучення недержавного сектору (громадських організацій) для вирішення низки соціальних проблем та на вироблення нових стратегій щодо їх подолання. Це, в свою чергу, вимагає максимального залучення усіх доступних ресурсів: людських, інституційних, фінансових, технологічних тощо. Застосування методу соціального забезпечення в громаді включає в себе низку факторів, які слід враховувати при побудові цілісного процесу ефективного вирішення соціальних проблем. Оскільки метод соціального забезпечення напряму пов'язаний із соціальними проблемами, соціальними послугами, соціальною безпекою, соціальною політикою, тому при плануванні і застосуванні означеного методу слід брати до уваги те, що:

– вирішення існуючих соціальних проблем або попередження їх виникнення можливе через реформування соціальної сфери і реалізації ефективного соціального законодавства;

– соціальні послуги, що надаються соціальними службами, установами та організаціями державної та недержавної форм власності особам/сім'ям, які опинилися в СЖО із числа малозабезпечених, інвалідів, людей похилого й літнього віку й одиноких, слід зробити доступнішими і надавати за місцем проживання клієнтів, тобто на рівні ОТГ;

– необхідною є розробка та імплементація ефективних програм із соціального захисту, соціального страхування і допомоги з метою компенсації втраченого доходу через безробіття, втрату працездатності, смерть годувальника, нещасного випадку, інвалідності, старості;

– підвищити ефективність роботи соціальних працівників у сфері надання допомоги та вирішення особистісних, сімейних та соціальних проблем осіб/сімей, які перебувають в СЖО, можливе шляхом посилення їх соціального функціонування та застосування інтерактивних методів роботи на рівні групи, громади;

– реалізація ідеї створення держави загального добробуту можлива через впровадження ефективної соціальної політики, спрямованої на задоволення потреб та інтересів клієнтів соціальних працівників на рівні ОТГ.

До принципів застосування методу соціального забезпечення в громаді Х. Трекер (H. Trecker)<sup>928</sup> (Trecker, H., 1970) відносить:

– принцип опори на цінності соціальної роботи (цінності професії є базовими ідеями, на які опираються фахівці із соціальної роботи при наданні послуг особам/сім'ям в СЖО);

– принцип домінування потреб клієнта і громади (діяльність соціальних служб і реалізація соціальних програм має бути спрямована на задоволення потреб громади та кожного її члена);

– принцип ціленаправленої діяльності соціальних служб (цілі, завдання соціальної служби мають бути чітко сформульованими, зафіксованими, зрозумілими);

– принцип культурного розмаїття (культурне різноманіття громади має враховуватися у процесі планування і надання соціальних послуг);

– принцип побудови цілеспрямованих відносин (ефективні цілеспрямовані робочі відносини мають бути встановлені між адміністратором, колективом служби та жителями громади);

– принцип цілісності соціальної служби (соціальну службу має бути цілісною та сукупною);

– принцип професійної відповідальності (керівництво служби несеперсональну відповідальність за якість наданих послуг);

– принцип комунікації (відкриті канали комунікації є необхідними для інформування жителів громади про доступні послуги та про способи їх отримання);

– принцип лідерства (керівництво соціальної служби має брати на себе відповідальність за прийняття і реалізацію рішень, спрямованих на досягнення поставленої мети та щодо надання різного роду соціальних послуг);

– принцип планування (процес пролонгованого постійного планування діяльності соціальної служби пов'язаний із наданням якісних соціальних послуг).

---

<sup>928</sup> Trecker, Herleigh (1970) *Social Group Work-Principles and Practices*, New York : Associate Press.

- принцип організації (робота колективу має бути чітко організована; обов'язки і функції – структуровані);
  - принцип делегування повноважень (делегування повноважень і влади на місяця);
  - принцип координування (робота делегована декільком фахівцям має бути добре координувана);
  - принцип утилізації ресурсів (людські і фінансові ресурси слід нарощувати, нагромаджувати та ефективно використовувати);
  - принцип суспільних змін (зміни відбуваються як в середині громади, так і в суспільстві – про це слід пам'ятати);
  - принцип оцінки (постійна оцінка соціальних програм і проектів, що розробляються і реалізуються соціальною службою є необхідною для досягнення цілей служби);
  - принцип розвитку (розвиток усіх учасників процесу через навчання, роботу під супервізією сприяє розвитку системи якісних соціальних послуг).
- Визначені Х. Тракером (Н. Trecker)<sup>929</sup> (Trecker, H., 1970) принципи можна структурувати у три групи: принципи пов'язані із професійними цінностями; принципи пов'язані із адмініструванням та загальні принципи (табл. 6.4.).
- Варто зазначити, що М. Теккерей (M. Thackeray) спільно із Р. Скінмор (R. Skidmore)<sup>930</sup> (Skidmore, R., & Thackeray, M., 1982) виділили базові знання, вміння і навички, якими має володіти соціальний працівник для застосування методу соціального забезпечення в громаді. Зокрема, він має знати:
- свої функції, повноваження, сферу відповідальності та посадові обов'язки;
  - специфіку діяльності соціальної служби, установи організації, працівником якої він є, її роль у громаді, послуги, які вона надає та наявні ресурси;
  - принципи формування та прояву людської поведінки;

**Таблиця 6.4**

**Принципи застосування методу соціального забезпечення в громаді\***

| <b>Принципи пов'язані із професійними цінностями</b> | <b>Принципи пов'язані із адмініструванням</b> | <b>Загальні принципи</b>     |
|--|---|------------------------------|
| цінності соціальної роботи                           | ціленаправленої діяльності соціальних служб   | цілісності соціальної служби |
| домінування потреб клієнта і громади                 | планування                                    | змін                         |
| культурного різноманіття                             | організації                                   | розвитку                     |
| цілеспрямованих відносин                             | делегування повноважень                       |                              |
| професійної відповідальності                         | координування                                 |                              |
| участі   | утилізації ресурсів                           |                              |
| оцінки   | лідерства                                     |                              |

\*Джерело: 931 Trecker, Herleigh, 1970.

<sup>929</sup> Trecker, Herleigh (1970) Social Group Work-Principles and Practices, New York : Associate Press.

<sup>930</sup> Skidmore, R. A., & Thackeray, M. G. (1982). *Introduction to social work*. Prentice Hall, 404.

<sup>931</sup> Trecker, Herleigh (1970) Social Group Work-Principles and Practices, New York : Associate Press.

- працівників соціальної служби, установи, організації, їх потреби, здібності і мотивацію;
- теорії організації громади, групової динаміки та групової роботи;
- методи соціальної роботи;
- систему служб у сфері соціальної роботи, соціального захисту та специфіку їх діяльності;
- методи оцінки якості соціальних послуг та техніки їх надання.

Метод соціального забезпечення в громаді є інструментом для реалізації соціальної політики держави у сфері соціального забезпечення та надання соціальних послуг за місцем проживання клієнта. Проте, окрім матеріальних та економічних проблем жителі громади стикаються із безліччю соціальних проблем та конфліктів, які є невід’ємною частиною життя суспільства із незапам’ятних часів. Задля попередження виникнення і подолання соціальних проблем і конфліктів у суспільстві існує та розвивається соціальна робота. Професійна соціальна робота з допомогою застосування різноманітних методів допомагає і навчає людей вирішувати свої проблеми самостійно. Одним із таких методів є *метод соціальної дії* (social action), який вважається допоміжним методом практичної соціальної роботи. Зазначений метод часто застосовується соціальними працівниками в коаліції із груповим методом соціальної роботи та методом організації громад. Насправді, метод соціальної дії приходить на допомогу тоді, коли проблеми і потреби людей залишаються невирішеними через неефективне застосування інших методів соціальної роботи. У той час як застосування методів групової соціальної роботи та ведення випадку передбачає мобілізацію людей, ресурсів задля реалізації заходів, спрямованих на вирішення як особистих, так і групових проблем і потреб, метод соціальної дії передбачає мобілізацію мас, тобто всією громаді задля проведення заходів, спрямованих на вирішення проблем всієї громади. У цьому плані він за змістом є ближчим до методу організації громад.

Вперше словосполучення «соціальна дія» використала у 1922 р. М. Річмонд. Науковець вважала оскільки усі проблеми суспільного життя відображаються у соціальних діях, то одним із способів їх розв’язання є пропаганда покращення умов життя суспільства і впровадження соціального законодавства через ініціювання проведення масових рухів. Проте, С. Маслін зводить соціальну дію до процесу, у ході реалізації якого відбувається затвердження соціального законодавства, спрямованого на вирішення соціальних проблем суспільства<sup>932</sup> (Antony, B., & Kaushik, A., 2010).

Л. Гарсел під соціальною дією розуміє цілеспрямований вплив на соціальні інститути, громади, суспільство, законодавства задля їх покращення, що в результаті призведе до покращення життя людей<sup>933</sup> (Antony, B., & Kaushik, A., 2010). При цьому, сам вплив, як і дія, мають бути реалізовані групою осіб або усією громадою у законний спосіб<sup>934</sup> (Конорка, G., 1958). Суспільний прогрес, зміна соціальної політики, вдосконалене законодавство та якісна система

<sup>932</sup> Antony, B., & Kaushik, A. (2010). Social Action: Concept and Principles. *Social Work Intervention with Communities and Institutions*, 214.

<sup>933</sup> Там само.

<sup>934</sup> Конорка, G. (1958). *Eduard C. Lindeman and social work philosophy*. U of Minnesota Press.



надання соціальних послуг<sup>935</sup> (Friedlander, W., 1977), структурні зміни в соціальній системі, зниження рівня поширення негативних процесів<sup>936</sup> (Antony, B., & Kaushik, A., 2010) є результатом застосування соціальної дії як методу соціальної роботи.

М. Боадвін (M. Baldwin) (1966) визначає соціальну дію як метод соціальної роботи, що передбачає організацію та проведення організованих, законних масових суспільних рухів з метою ініціювання змін у діяльності соціальних та економічних інститутів, покращення системи надання публічних та соціальних послуг; проведення політичних реформ, впровадження демократії, соціального законодавства; пропагування расової і соціальної справедливості, релігійної і громадянської свободи<sup>937</sup> (Baldwin, M., 2016). Базовими техніками реалізації зазначеного методу, на думку науковця, є пропаганда, дослідження та лобіювання<sup>938</sup> (Antony, B., & Kaushik, A., 2010).

Метод соціальної дії застосовують з метою формування і розвитку належного соціокультурного середовища, в якому багатше і повноцінне життя гарантується всім громадянам. Означений метод соціальної роботи застосовують у територіальній громаді задля:

- задоволення потреб жителів громади;
- вирішення масштабних соціальних проблем;
- покращення умов життя громади;
- здійснення впливу на соціальні інституції, політику, реалізацію соціальних програм та проектів, спрямованих на покращення життя людей;
- перерозподілу влади, ресурсів (людських, матеріальних, моральних), прийняття управлінських рішень;
- здійснення впливу на формування громадської думки та поширення демократичних цінностей;
- покращення систем освіти, медицини та соціального захисту жителів громади<sup>939</sup> (Mishra, P., 1992).

На нашу думку, соціальна дія є методом професійної соціальної роботи, який застосовується задля продукування, ініціювання або попередження змін в соціальній, політичній системах через інформування жителів громади про соціально-політичні, економічні процеси, які впливають або визначають рівень їхнього та мобілізацію людських ресурсів у боротьбі за кращі умови існування. Ініціатором змін та мобілізатором ресурсів може бути фахівець із соціальної роботи в громаді.

Процес становлення соціальної дії як методу соціальної роботи розпочався у США. Застосування даного методу пов'язують із підтримкою і популяризацією руху поселенців та переформатуванням хаотичної системи благодійності в цільові, систематичні, гарантовані державою програми соціального захисту

---

<sup>935</sup> Friedlander, W.A. (1977), *Introduction to Social Welfare*, Prentice Hill, New Delhi.

<sup>936</sup> Antony, B., & Kaushik, A. (2010). Social Action: Concept and Principles. *Social Work Intervention with Communities and Institutions*, 214.

<sup>937</sup> Baldwin, M. (2016). *Social work, critical reflection and the learning organization*. Routledge.

<sup>938</sup> Antony, B., & Kaushik, A. (2010). Social Action: Concept and Principles. *Social Work Intervention with Communities and Institutions*, 214.

<sup>939</sup> Mishra, P.D. (1992), *Social Work – Philosophy and Methods*, Inter India Publications, New Delhi.

сімей. Це було зроблено завдяки масовим рухам, ініційовані групами осіб, які бажали змін і кращого життя.

Характерними особливостями застосування соціальної дії як методу соціальної роботи є:

- ініціатива може виходити від однієї особи або декількох однодумців, проте соціальна зміна є можливою лише за умови включення у процес групи осіб або цілої громади;
- ініціатива має набути форми масштабного суспільного руху;
- віра в суспільний прогрес має мотивувати учасників руху;
- ініціатива і сам рух мають бути зреалізовані в демократичній площині із дотриманням закону;
- ініціатори процесу змін можуть очолити рух лише за погодженням із членами групи чи громади;
- ефективність соціальної дії криється не в груповому примусі, а в добровільності участі в соціальних рухах.

Соціальна справедливість має бути передумовою та умовою застосування соціальної дії як методу соціальної роботи. Керівники, лідери масового соціального руху мають забезпечити єдність філософії, думок і мети для усіх учасників руху; бути краще професійно підготовленими і обізнаними; застосовувати пролонговані та інтегровані програми дослідження та оцінки процесу розвитку масового руху та змін, що відбуваються; забезпечити свободу співпраці, кооперації із профспілками, громадськими організаціями, державним сектором та бізнесом в процесі досягнення спільної мети.

Застосування методу соціальної дії має розпочинатися із етапу вивчення проблеми, факторів, які безпосередньо або опосередковано пов'язані із її появою та їх аналізом. Базовими принципами реалізації зазначеного методу є:

– *принцип розбудови відповідальності*: для ефективності та результативності масових рухів, особа, яка зайняла лідерську, керівну позицію має виступити поборником, прикладом правди, справедливості і працелюбства; чітко розподілити обов'язки між членами групи, громади і навчити їх нести відповідальність за свої дії;

– *принцип легітимізації*: реалізація масового суспільного руху має проходити в рамках закону; виходити із теологічних, філософських, юридичних, технічних доктрин, враховувати громадську думку для визначення стійких цілей руху;

– *принцип драматизації*: в процесі мобілізації широких суспільних мас лідери руху використовують різноманітні техніки для закликів громадян до певних дій (апелюють до героїзму, емоцій, пропагують сенсаційні новини, гострі гасла, лозунги, бойкоти тощо);

– *принцип різноманітності стратегій*: у науковій літературі виділяють чотири основних стратегії, які використовують у плануванні і розвитку масових рухів: стратегія навчання, стратегія переконання, стратегія стимулювання і стратегія влади;

– *принцип дуального підходу*: лідер, керівник масового суспільного руху має продумати і створити контр-систему або відновити вже втрачену, традиційну систему, яка буде корисною для мобілізованої спільноти людей та застосовувати їх для досягнення поставленої мети (суспільних змін);

– *принцип різноманітності програм*: одночасна реалізація соціальних, економічних та політичних програм має більше ефекту<sup>940</sup>; <sup>941</sup> (Davis, M., 2000, 317-318; Antony, B., & Kaushik, A., 2010).

При цьому роль лідера, керівника масового суспільного руху, що має на меті ініціювання позитивних або недопущення деструктивних суспільних змін на рівні територіальної громади, має виконувати фахівець із соціальної роботи. Для планування своєї діяльності з реалізації зазначеного методу соціальної роботи соціальний працівник має:

- провести діагностику, дослідження проблеми, що виникла та визначити відповідальних за її виникнення;
- донести до населення інформацію про проблему, загрозу, яку вона несе, наслідки;
- знайти однодумців та скооперуватися із ними задля досягнення спільної мети – подолання проблеми;
- озброїти однодумців знаннями щодо вирішення проблеми та ініціювання соціальних змін;
- продумати та спланувати свою діяльність, залучитися підтримкою фахівців із галузі, в якій проблема виникла;
- організувати заходи, розподілити обов'язки, ролі учасників заходів;
- мобілізувати людські, матеріальні та технічні ресурси для проведення масових заходів;
- встановити чіткі, законні правила і норми для всіх учасників заходів;
- зробити заходи відкритими в плані залучення ресурсів.

При цьому фахівець із соціальної роботи має володіти певними специфічними навиками для застосування методу соціальної дії. Зокрема, соціальний працівник, на нашу думку, має вміти:

- будувати відносини з клієнтами, місцевими органами влади, соціальними інституціями державної та недержавної форм власності та підтримувати їх;
- діагностувати у клієнтів лідерські якості та використовувати їх в плануванні проведенні заходів;
- виявляти, попереджати та долати конфлікти в групі, боротися із контр-групами;
- об'єктивно досліджувати та діагностувати соціальні, економічні та культурні проблеми та потреби громади; виявляти фактори, які продукують появу проблем;
- розробляти та реалізовувати план інтервенції;
- створювати середовище, в якому особи та групи зможуть виступати активними учасниками;
- володіти техніками застосування методу;
- керувати, ініціювати та приймати рішення, нести відповідальність, моніторити та оцінювати процеси та заходи, що відбуваються, фасилітувати та мотивувати людей до руху;

---

<sup>940</sup> Davis, Martin (2000), *The Blackwell Encyclopaedia of Social Work*, (eds.) Blackwell Publishers, Massachusetts, pp.317-318.

<sup>941</sup> Antony, B., & Kaushik, A. (2010). Social Action: Concept and Principles. *Social Work Intervention with Communities and Institutions*, 214.

- комунікувати та налагоджувати зв'язок, вести переговори, бесіду;
- мобілізувати людей, надавати їм необхідні знання та формувати навички.

С. Сінх (S. Singh) виділив п'ять основних моделей застосування методу соціальної дії:

– *інституційна державна модель* (масові суспільні рухи організуються і спонсоруються державою, яка ініціює проведення масових заходів з метою покращення життя окремих категорій населення, проведення реформ тощо);

– *інституційна соціальна модель* (масові суспільні рухи організуються і спонсоруються громадським сектором, громадськими організаціями, які залучилися суспільною підтримкою; первинною метою заходів, що проводяться, є покращення життя населення, а вторинною – отримання вигоди безпосередньо для ГО);

– *соціальна інституційна модель* (масові суспільні рухи можуть бути ініційовані самими громадянами, групами самопомоги, знедоленими для захисту своїх інтересів, задоволення потреб та вирішення проблем);

– *популістська модель* (масові суспільні рухи ініціюються активною групою, яка є самостійною, незалежною спільнотою, постійно працює над вдосконаленням своїх знань, діє спільно, мислить однаково, допомагає один одному, є безкорисливою, ідейною);

– *гандійська модель* (духовність, чистота засобів, переконань, безкорисливість, свобода вибору і думок, відсутність насильства і примусу, моральність є кредом масових суспільних рухів)<sup>942</sup> (Singh, S., 1986).

Отже, застосування методу соціальної дії допомагає створити необхідне середовище і мікроклімат, в якому соціальна робота може реалізовуватися більш ефективно. Це найбільш суперечливий і складний метод для застосування. Соціальна справедливість і рівність є постулатами, яких має дотримуватися соціальний працівник у процесі реалізації зазначеного методу.

Для розвитку будь-якої галузі знань, будь-якої практичної діяльності необхідно проводити дослідження, які б доповнювали вже існуючі знання новими фактами. Під дослідженням науковці розуміють систематичний збір та аналіз даних, пошук нових знань з метою встановлення достовірності фактів; науковий метод вивчення чого-небудь<sup>943</sup> (Фіцула, М., 2000). *Соціальні дослідження* (social research) або *дослідження у соціальній роботі* (social work research) мають справу з різними аспектами суспільного життя і соціальними явищами; вивчають поведінку людей, їх почуття, процеси, реакції, ставлення в різних ситуаціях. Отримання нових знань про суспільство, соціальні феномени, проблеми групи та громади також знаходяться в юрисдикції соціальних досліджень. Соціальні дослідження (social research) – це ретельне, критичне і систематичне вивчення або дослідження проблеми, спроба знайти свіжу інформацію у процесі проведення експерименту чи її вивчення; процес, в ході реалізації якого дослідники намагаються знайти відповіді на питання, що виникають у сфері соціальної роботи.

---

<sup>942</sup> Singh, Surender (1986), *Social Action in Horizons of Social Work* (ed). By Surender Singh & K.S. Soodan, op. cit. p. 161.

<sup>943</sup> Фіцула, М. М. (2000). Педагогіка. К.: Академія, 111-120.

У соціальній роботі соціальні дослідження є вторинними. Сфера їх застосування визначається специфікою професії. З практичної точки зору соціальне дослідження – це сукупність різних методів діагностики соціальних потреб і пошуку соціальних ресурсів. З теоретичної точки зору соціальні дослідження охоплюють весь спектр соціальної філософії. Вони вивчають різні джерела для отримання інформації про явища, процеси, які існують в світі, перевіряють достовірність наявної та отриманої інформації.

Аналіз теорії і практики з соціальної роботи свідчить про наявність різних точок зору щодо трактування соціальних досліджень у соціальній роботі. Одні науковці (П. Янг (P. Young), Н. Блекі (N. Blaikie)) вважають соціальні дослідження є методом соціальної роботи, інші (Дж. Калтон (G. Kalton), С. Мозер (C. Moser)) – характеризують зазначене поняття як процес, що передбачає застосування окремих методів дослідження. На думку П. Янг соціальне дослідження є методом, який систематично використовують науковці і практики із соціальної роботи при перевірці достовірності інформації, даних, нових чи старих фактів, виявлення зв'язку між ними, для пояснення природи їхнього походження тощо<sup>944</sup> (Young, P., 1966). Соціальні дослідження можуть розглядатися як метод вивчення, аналізу та концептуалізації суспільного життя, поширення, виправлення або перевірки знань<sup>945</sup> (Blaikie, N., 2009). Систематизоване дослідження для отримання нових знань про соціальні явища, процеси і проблеми є соціальним дослідженням на думку Дж. Калтон (G. Kalton) і С. Мозер (C. Moser)<sup>946</sup> (Moser, C., & Kalton, G., 2017).

На основі аналізу вище поданих визначень можна зробити узагальнення, що соціальні дослідження – це метод або процес, у ході реалізації якого науковці і практики у сфері соціальної роботи отримують, виявляють нові факти, знання про суспільне життя, соціальні явища і процеси, взаємозв'язок між ними та здійснюють перевірку достовірності вже наявних даних.

Соціальні працівники можуть застосовувати соціальні дослідження на будь-якому рівні практики соціальної роботи. Так як фахівець із соціальної роботи працює із особами / сім'ями, які перебувають в СЖО, профілактує різноманітні соціальні проблеми і явища, задовольняє потреби та інтереси своїх клієнтів, то щоразу у нього виникають запитання, на які він шукає відповіді. Застосування соціальних досліджень допомагає йому знайти відповіді на ці запитання, визначити умови, причини ситуації, що виникла.

Об'єктом досліджень у соціальній роботі є: соціальні проблеми, їх виникнення та розвиток, а також соціальні проблеми окремих категорій населення на рівні ОТГ; особи/сім'ї, які опинилися в СЖО, зазнали соціальної дискримінації і виключення та потребують соціальної адаптації, реабілітації, ресоціалізації, соціалізації; діяльність соціальних служб, установ та організацій, які працюють у сфері надання соціальних послуг особам/ сім'ям, які опинилися в СЖО; сама громада, її розвиток.

Предметом досліджень у соціальній роботі можуть бути: негативні соціальні явища і чинники, що їх породжують; соціальні проблеми; проблеми і потреби

<sup>944</sup> Young, P. V. (1966). *Scientific social surveys and research* (No. 307.2 Y6 1966).

<sup>945</sup> Blaikie, N. (2009). *Designing social research*. Polity. 352 p.

<sup>946</sup> Moser, C. A., & Kalton, G. (2017). *Survey methods in social investigation*. Routledge, 555 p.

окремих соціальних груп, тих хто опинився в СЖО і не може самостійно їх подолати; умови ефективності соціальної роботи; форми, методи і засоби соціальної роботи, які застосовуються в окремих конкретних випадках практики соціальної роботи.

Дослідження у соціальній роботі можуть мати прикладний, локальний або фундаментальний характер і проводитися соціальними службами, установами, організаціями задля інформаційного, наукового, методичного забезпечення своєї діяльності. Прикладні дослідження у соціальній роботі проводяться з метою виявлення актуальних соціальних проблем у практичній діяльності задля їх подальшого подолання. Фундаментальні дослідження пов'язані із накопиченням загальнонаукових знань, теорій; вирішення методологічних питань соціальної роботи як науки. Локальні дослідження – це дослідження, які проводяться на рівні певної локальної спільноти, у нашому випадку ОТГ, задля вироблення знань, які можуть бути використанні при планування і реалізації соціальних програм і проєктів, розробки плану роботи соціальної служби, установи чи організації; оцінки проблем і потреб споживачів соціальних послуг, апробації різноманітних діагностичних, профілактичних методик, методик надання соціальних послуг; моніторингу та оцінки ефективності діяльності соціальних служб, установ чи організацій.

Фахівець із соціальної роботи застосовує соціальні дослідження у роботі на рівні ОТГ для:

- оцінки характеру і масштабів проблеми, потреби клієнта чи групи клієнтів;
- оцінки ефективності та результативності роботи із клієнтом чи групою клієнтів;
- оцінки ефективності та результативності застосування того чи іншого методу, прийому соціальної роботи в кожному окремому випадку;
- розробки та апробації конкретних методів і засобів надання соціальних послуг жителям ОТГ;
- вивчення точку зору, ставлення жителів ОТГ до конкретної ситуації, проблеми для прийняття правильного рішення і розробки оптимального плану втручання, програми дій;
- формування обізнаності у жителів ОТГ про соціальні проблеми та потреби;
- оцінки ефективності соціальної програми або проєкту;
- оцінки стану задоволеності споживачів соціальних послуг наданими послугами, результатів надання соціальних послуг;
- встановлення, виявлення та оцінки потреби особи/сім'ї в обслуговуванні, надання соціальних послуг;
- сприяння розвитку добробуту громади через запровадження соціальних програм та проєктів;
- діагностики та градації соціальних проблем, які існують в ОТГ з метою вироблення механізмів їх подолання;
- виявлення специфічних умов життєдіяльності громади, що безпосередньо чи опосередковано породжують соціальні проблеми або сприяють їх загостренню;
- вивчення особливих поглядів та поведінки жителів ОТГ, що роблять їх вразливими до проблем та негативних соціальних явищ;

- впливу на соціальну політику та практику соціальної роботи через проведення інноваційних досліджень;
- підвищення соціальної прихильності та можливості реагувати на соціальні потреби;
- встановлення міцних зв'язків між освітою, дослідженнями, діями, розробкою і реалізацією програм та проектів та їх поширенням;
- вивчення потенціалу соціальних працівників, що працюють у сфері надання соціальних послуг та рівня їх професійної підготовки;
- оцінки ефективності роботи соціальних служб, установ чи організацій, які працюють у сфері надання соціальних послуг на рівні ОТГ;
- оцінки результатів інтервенції в соціальній роботі;
- дослідження методологій соціальної роботи.

Проведення досліджень у соціальній роботі дозволяє визначити пріоритети діяльності соціальних служб, установ та організацій; наблизити їх діяльність до потреб жителів ОТГ; покращити якість соціальних послуг, що ними надаються та оцінити їх ефективність.

Так як соціальна робота є практичною сферою професійної діяльності, тому метою застосування методу досліджень у соціальній роботі є пошук відповідей на запитання, що виникають під час планування і реалізації різного роду інтервенцій; вирішення труднощів, з якими стикаються у професійній діяльності соціальні працівники; покращення практики соціальної роботи у цілому. Дослідження у соціальній роботі допомагають створювати базу знань із теорії і практики соціальної роботи<sup>947</sup> (Partha, D., & David, P., 1994, 487-521). Дослідження проблем, збір даних та інтерпретація результатів, формування бази даних дає можливість розвиватися професійній соціальній роботі та підвищувати ефективність професійної діяльності соціальних працівників.

Основними особливостями досліджень, що проводяться на рівні ОТГ, тобто прикладних локальних досліджень, є те, що вони:

а) безпосередньо пов'язані із практикою соціальної роботи

– є необхідним компонентом діяльності соціальних служб, установ чи організацій державної або недержавної форм власності перед розробкою та реалізацією програми чи проекту, наданням соціальних послуг, управлінням соціальними агенціями;

– виконуються штатними працівниками соціальних служб, установ чи організацій або залученими фахівцями-практиками, які є компетентними у тій галузі соціальної роботи, у якій проводиться дослідження;

– реалізуються у відповідь на потреби конкретної соціальної служби, установи чи організації, а результати дослідження безпосередньо використовуються у діяльності самої служби;

б) мають локальний характер

– проводяться лише у тій ОТГ, в якій діє відповідна соціальна служба, установа чи організація;

– можуть охопити усіх жителів ОТГ або окремі групи, категорії, що проживають у ній (діти, молодь, сім'ї військовослужбовців, осіб похилого віку),

<sup>947</sup> Partha, D., & David, P. A. (1994). Toward a new economics of science. *Research policy*, 23(5), 487-521

споживачів послуг окремих соціальних служб (відвідувачів Територіального центру соціального обслуговування, учнів загальноосвітнього навчального закладу, студентів ВНЗ), клієнтів соціальної служби, яка проводить дослідження;

– отримані в результаті проведеного дослідження дані, не можуть бути поширені на представників інших ОТГ, в яких дослідження не проводилося;

в) є міждисциплінарними

методологія досліджень на рівні ОТГ побудована на принципах різних наук, що породжує застосування міждисциплінарних методів.

Ефективність дослідження у соціальній роботі залежить від загальних і конкретних наукових принципів та підходів, які визначають зміст методології дослідження. До основних принципів, на яких базуються дослідження із соціальної роботи, належать<sup>948</sup> (Загвязинский, В., & Атаханов, Р., 2001, 41):

*принцип об'єктивності* (передбачає врахування усіх можливих факторів, що стали причиною виникнення того чи іншого явища; пошук адекватних дослідницьких підходів та засобів для отримання достовірних даних про об'єкт);

*принцип сутнісного аналізу* (передбачає врахування в процесі дослідження безперервних змін у розвитку процесів та явищ у практиці соціальної роботи, багатофакторність і динамічність їхньої природи; виділення основних факторів, встановлення ієрархії взаємовпливів і взаємозв'язків між основними і другорядними факторами; розкриття протиріч, взаємозв'язків і взаємозалежностей у предметі дослідження);

*принцип єдності логічного та історичного* (вимагає вивчення єдності між історичним минулим об'єкта і його сучасним станом та перспективами його подальшого розвитку);

*принцип практикоорієнтованості* (науково-дослідні роботи із соціальної роботи мають бути пов'язані із практикою, перевірені практикою).

Методологічними підходами досліджень у соціальній роботі, є:

*хронологічний* (дослідження розвитку процесів та явищ має відбуватися в хронологічній послідовності через вивчення історичного досвіду, етапів становлення і розвитку об'єкта дослідження);

*термінологічний* (дослідження передбачає не тільки аналіз та уточнення понятійного апарату дослідження, але й його розробку, уточнення, поглиблення, встановлення підпорядкованості та взаємозв'язку між основними поняттями, що досліджуються);

*системний* (передбачає комплексне дослідження складних об'єктів відносно зовнішнього середовища; сукупності елементів, що дає уявлення про структуру об'єкта дослідження; характеру взаємодії і взаємозв'язків, управління і регулювання зв'язків між елементами об'єкта дослідження);

*професійно-діяльнісний* (передбачає використання теорії діяльності в інтерпретації усього змісту роботи дослідника);

*праксеологічний* (здобуття автоматизму у діях дослідника, що дозволяє покращити швидкість і якість виконуваних дій);

*екзистенціально-гуманістичний* (повага до клієнта як об'єкта дослідження, який представляє собою унікальну цілісну систему, здатний нести

---

<sup>948</sup> Загвязинский, В.И., Атаханов, Р. (2001). Методология и методы психолого-педагогического исследования. М.: Academia, 207.



відповідальність за свої дії і вчинки, проявляти прагнення до самоідентичності та самовдосконалення);

*рефлексивно-інноваційний* (дозволяє розкрити та розвинути рефлексивні і творчі можливості об'єкта дослідження, забезпечити активне набуття професійних навичок дослідником);

*інформаційний* (всі об'єкти дослідження мають інформаційний характер, оскільки пов'язані із накопиченням, обміном та використанням інформації);

*культурологічний* (дозволяє дослідити всі явища, процеси крізь призму феномену культури);

*соціокультурний* (дослідження відбувається крізь призму єдності культурного і соціального) *підходи*.

До основних етапів планування і реалізації дослідження у соціальній роботі можна віднести:

– вибір об'єкта і предмета дослідження – соціальної проблеми, явища чи процесу, який буде досліджуватися;

– формулювання гіпотези – попереднє припущення, допущення, уявлення, яке пропонується для пояснення якогось явища, процесу або проблеми, істинне значення якого невизначене;

– вибір дизайну дослідження – план дослідження, логіка і послідовність його реалізації;

– опрацювання літератури із проблеми дослідження;

– опрацювання дослідницького матеріалу, пов'язаного із темою дослідження;

– збір даних, що стосуються проблеми;

– табуляція / класифікація зібраних даних;

– опрацювання, аналіз та інтерпретація зібраних даних;

– перевірка гіпотези;

– узагальнення.

У науковій літературі виділяють емпіричний та теоретичний рівні досліджень у соціальній роботі. Емпіричне дослідження через виявлення нових фактів і даних стимулює розвиток теоретичного рівня дослідження, ставить перед ним нові проблеми та завдання. Теоретичне дослідження спрямоване на конкретизацію і розвиток теорії науки, відкриття нових перспектив для пояснення передбачення фактів, спрямовує та орієнтує емпіричні дослідження. В свою чергу, теоретичним доробком соціальної роботи є сукупність наукових висновків і рекомендацій, отриманих у результаті впровадження теорій, методів у практику соціальної роботи. Тоді як результатом емпіричних досліджень є перевірка на ефективність того чи іншого методу чи засобу у практичній соціальній роботі. Відповідно, як теоретичний, так і емпіричний рівні характеризуються застосуванням специфічних методів проведення досліджень. Проте нас цікавить можливість проведення соціальних досліджень на рівні ОТГ. Тому до перевірених та ефективних методів досліджень у соціальній роботі, що застосовуються для збору, аналізу та перевірки даних на рівні ОТГ, можна віднести чотири групи методів: загальнонаукові, соціологічні, психологічні та педагогічні методи (табл.6.5.)

Таблиця 6.5

**Класифікація методів соціальних досліджень, що використовуються в практиці соціальної роботи на рівні ОТГ\***

| <b>Загальнонаукові методи</b>   | <b>Соціологічні методи</b> | <b>Психологічні методи</b>      | <b>Педагогічні методи</b>   |
|---|----------------------------|---------------------------------|-----------------------------|
| спостереження   | опитування                 | проективні методики             | констатувальний експеримент |
| експеримент   | групове інтерв'ю           | аналіз діяльності               | формувальний експеримент    |
| експертне оцінювання  | контент аналіз             | тестування                      |                             |
| анкетування   | аналітичний                | аналіз незалежних характеристик |                             |
| інтерв'ю /бесіда  | громадської думки          |                                 |                             |
| бесіда  | фокус груп                 |                                 |                             |
| методи кількісного і якісного аналізу даних (статистичний, вибірки, емпіричний) |                            |                                 |                             |
| системний і структурно-функціональний аналіз                                    |                            |                                 |                             |

*\*Джерело: систематизовано автором дослідження*

Для досліджень у соціальній роботі характерним є комплексне застосування різноманітних методів через складність об'єкта дослідження.

На основі отриманих результатів проведеного дослідження можна стверджувати, що вторинні методи соціальної роботи в діяльності соціального працівника на рівні ОТГ є не менш важливими і необхідними ніж первинні. Кожен фахівець із соціальної роботи в громаді застосовує їх задля налагодження ефективної роботи, спрямованої на вирішення соціальних проблем і задоволення потреб жителів ОТГ. Означені нами методи (метод соціального забезпечення і соціальної дії) допомагають сформувати цілісну картину стосовно виокремлення, організації, планування і реалізації основних напрямів соціальної політики держави на місцях.