

**О. О. ЯРЕМЕНКО,**  
*канд. екон. наук,*  
**Olexander O. Yaremenko,**  
*Ph.D. in Economics*



**С. В. ТОЛСТОУХОВА,**  
*канд. пед. наук,*  
**Svitlana V. Tolstouhova,**  
*Ph.D. in Pedagogics*



**Р. Я. ЛЕВІН,**  
*канд. пед. наук*  
**Roman A. Levin,**  
*Ph.D. in Pedagogics*



## ТИПОВА ТЕХНОЛОГІЯ СОЦІАЛЬНОЇ РОБОТИ З КЛІЄНТАМИ

*Постановка проблеми.* Принципові зміни підходів до формування і реалізації соціальної політики держави, які сталися в Україні за час, що минув від здобуття незалежності, зумовили виникнення нових проблем, яких до того не існувало в тоталітарному суспільстві. Передусім це стосується відносно нової для країни сфери діяльності — соціальної роботи, яка сьогодні існує в триєдності, виконуючи одночасно функції самостійної галузі суспільних наук, навчальної дисципліни на рівні вищої школи та практичної професії, включеної в систему державного регулювання легалізованих професій і робіт.

Однією з таких проблем є методологічне розмаїття деяких ключових визначень і понять, що застосовуються в науковому вжитку і навчальному процесі. З цим пов'язана і проблема уніфікації технологій, що реалізуються в практиці соціальної роботи з різними категоріями клієнтів. Трапляється, наприклад, що методичні рекомендації щодо соціальної роботи з неблагополучними сім'ями, прийомними сім'ями, дитячими будинками сімейного типу, сім'ями, що виховують дітей з обмеженими можливостями, молоддю, що потрапляє до груп ризику, неповнолітніми,

які повертаються з місць позбавлення волі тощо, містять описи різної черговості основних етапів соціальної допомоги (підтримки, супроводу), навіть різного змісту таких етапів.

Очевидно, що це природне явище для нинішнього стану вітчизняної теорії та практики соціальної роботи, яка переживає період становлення й бурхливого розвитку. Адже раніше в Україні практично не існувало відповідної наукової школи, теоретико-методичних розробок, що ґрунтувалися б на міцних традиціях майже півтора столітньої давнини, як це спостерігається в багатьох демократичних країнах Заходу. Тому вчені, педагоги і практичні соціальні робітники країн постсоціалістичного табору багато в чому спираються на зарубіжний досвід, намагаючись адаптувати його до наявних умов. При цьому часто дається взнаки неоднакове тлумачення близьких понять різними науковими школами, застосування однакових визначень для опису різних за змістом явищ і процесів.

Тим часом потреба в уніфікації технологій соціальної роботи з різними категоріями клієнтів в Україні загострюється. Показовим прикладом може слугувати діяльність найбільш сучасно побудованої системи сприяння соціалізації молодого покоління українців – центрів соціальних служб для молоді. Внаслідок посилення уваги держави до соціальної сфери, ця система активно розвивається вже понад десятиліття, що виражається, як у збільшенні числа самих центрів (обласних, міських, районних), так і в складності завдань, кількості соціальних програм, що реалізуються, розширенні охоплення різних категорій клієнтів соціальної роботи. Але одночасно реалізація соціальних програм і проектів у системі центрів соціальних служб для молоді висуває перед організаторами і практичними соціальними працівниками низку питань, вирішувати які найбільш ефективно можна лише на основі ти-

пових підходів. Тобто бурхливе зростання обсягів роботи вимагає певної уніфікації методології, застосування типового технологічного алгоритму реалізації різних методик незалежно від категорій клієнтів соціальної роботи.

*Сучасні дослідження проблеми.* Для нинішнього етапу розвитку теорії соціальної роботи на пострадянському просторі характерні істотні особливості в трактовці й вживанні поняття “технологія”, його багатозначність. Так, це поняття може вживатися у широкому сенсі, коли йдеться про соціальні технології і тоді певні наукові школи розрізняють такі їх види, як соціальне моделювання, соціальний експеримент, технологія соціального управління, соціальний проект, соціальне діагностування, соціальний сценарій, соціальна версія, соціодрама, соціальна інформаційна технологія, технологія владних стосунків, виборчих кампаній, масових комунікацій, переговорів тощо. До того ж ці технології рекомендується розглядати на кількох рівнях: базових та більш локальних. До перших відносяться технології стратегічного проектування соціального об’єкта або їх групи (сюди входять глобальні соціальні дослідження, розробка фундаментальних програм, генеральних моделей, здійснення системних соціальних експериментів тощо). До локальних, тобто технологій тактико-оперативного впливу на соціальний об’єкт, відносяться такі, як соціальне конструювання, практично-предметне регулювання стосунків та дій, оптимізація соціальної взаємодії на конкретному рівні, загалом усі ті методики, методи, заходи з планування, моніторингу, коригування, оцінки ефективності тощо, які потрібно розробляти для реалізації технологій вищого рівня<sup>1</sup>. Існує ще багато варіантів вживання, визначення та пояснення понять “соціальні технології”, “технології соціальної роботи” тощо.

Але з точки зору потреб практичного соціального працівника вищенаведені описи ще не дають відповіді на актуальне запитання: в якому порядку (послідовності) слід здійснювати ті чи інші конкретні дії в роботі з клієнтом, яким змістом їх наповнити.

Найбільше це питання розроблене найстарішими науковими школами соціальної роботи Західної Європи, передусім Великої Британії та Німеччини. Якщо звернутися до досвіду кількох провідних у цій сфері країн, неважко помітити схожість у послідовності дій та їхньому змісті, хоча різні західні школи досить часто неоднаково ідентифікують основні складові роботи з клієнтами. Але майже всім їм незалежно від категорій клієнтів притаманне застосування таких основних видів роботи, як вивчення ситуації, психосоціальна діагностика, планування і документування діяльності, безпосередня реалізація втручання, аналіз і оцінка результатів, припинення активної роботи, часто — додаткове кураторство клієнта<sup>1; 2; 3; 4</sup>. А якщо взяти до уваги, що перелічені складові зазвичай поєднуються у декілька етапів (як правило — від трьох до п'яти), то можна стверджувати, що це, фактично, і є опис типової технології соціальної роботи з клієнтом. Відтак виникає можливість проаналізувати кількість, черговість застосування і зміст вищенаведених складових, узагальнити західний досвід у вигляді уніфікованого алгоритму, загалом зупинитися для задоволення практичних потреб вітчизняних соціальних працівників на хоча й досить вузькому, але прикладному розумінні поняття “технологія”, маючи на увазі його ідентифікацію саме у сенсі технології соціальної роботи з клієнтом.

*Завдання дослідження.* Визначити поняття “технологія соціальної роботи з клієнтом”, описати послідовність і зміст основних видів її діяльності.

*Матеріали дослідження.* Аналіз спеціальної літератури і вивчення практичного досвіду ряду наукових шкіл Великої Британії, Німеччини, деяких інших країн Західної Європи та Північної Америки показав, що, незважаючи на певні розбіжності, соціальна робота з конкретним клієнтом являє собою досить стандартну послідовність дій і заходів, які в переважній більшості випадків залишаються незмінними незалежно від категорій клієнтів. Існуючі розбіжності в практиці соціальної роботи з клієнтами кількох провідних у цій сфері країн щодо кількості основних етапів, найменувань і змісту вищезазначених дій і заходів не є принциповими, такими що мають суттєве наукове значення. Вони, скоріше, є даниною традиціям становлення різних національних систем соціальної роботи.

На підставі зазначеного аналізу і з урахуванням загальноприйнятого розуміння технології як певної послідовності дій, можна запропонувати її узагальнене визначення. Отже, *технологія соціальної роботи з клієнтом — це сукупність знань про методи й засоби здійснення конкретних дій, сукупність прийомів та операцій, які реалізуються у визначеному порядку, певній послідовності для досягнення певних змін у соціальному становищі і самопочутті клієнта.*

Така послідовність дій і заходів у переважній більшості випадків залишається стандартною незалежно від категорій клієнтів, тобто типова технологія соціальної роботи з клієнтом являє собою алгоритм діяльності, що зазвичай складається з кількох етапів, які реалізуються у певній послідовності.

Найбільш поширений варіант розподілу етапів такий, при якому виділяються *підготовчий* етап, етап *безпосередньої реалізації* методів втручання та *підсумковий* етап.

На підготовчому етапі вивчається соціальна ситуація клієнта і оточення, діагностуються психосоціальні харак-

теристики клієнта і середовища, на основі аналізу зібраної інформації формулюється проблема, визначаються пріоритетні потреби, цілі і завдання, прогнозується, моделюється й обґрунтовується майбутня діяльність, обираються методи й засоби втручання, визначаються оціночні критерії, розробляється план дій, документуються домовленості, угоди, контракти тощо.

На етапі реалізації здійснюються безпосередні дії з розв'язання окремих завдань, випробовуються заплановані методи й засоби втручання, оцінюється їх ефективність відносно проміжних результатів, які були заплановані або з'явилися неочікувано. При потребі діяльність коригується, можуть обиратися інші методи, більш доречні в ситуації, якщо вона змінюється.

Підсумковий етап включає аналіз і оцінку результатів як окремих пріоритетів клієнта, так і вирішення проблеми в цілому, поступове припинення активного втручання, при потребі – додаткове кураторство для профілактики небажаних явищ, закріплення позитивних змін, простеження довгострокових наслідків роботи.

У свою чергу кожен етап може або додатково розподілятися на окремі фази, або вони можуть виокремлюватися у самостійні етапи. Наприклад, перший етап може розподілятися на фази встановлення контакту і знайомства; психосоціальної діагностики; прогнозування, моделювання й планування роботи; документування планів і угод. Другий етап може розподілятися на кілька циклів “діяльність – проміжна оцінка – коригування наступних дій” стосовно кожного із визначених пріоритетів клієнта. Третій етап також може складатися з окремих фаз, наприклад, згортання роботи, підсумкова оцінка, додаткове кураторство тощо.

Зміст роботи та методичні особливості кожного з етапів можна охарактеризувати так.

*Перший етап – підготовчий* (у різних літературних джерелах він може називатися також етапом *вивчення ситуації, встановлення контакту і знайомства, діагностики, планування* тощо, хоча всі ці процеси є лише окремими складовими першого етапу). Часто цей етап вважається найбільш важливим, тому що помилки саме на початку роботи з клієнтом можуть відвернути його від соціального працівника, соціальної служби загалом, зробивши, таким чином, нецільовими наступні етапи роботи.

*Вивчення ситуації* – це збір інформації про ту соціальну ситуацію, яка склалася з клієнтом на час початку роботи з ним соціального працівника, історію її виникнення, причини й фактори, що передували їй і через деякий час зумовили її виникнення або сприяли цьому. Вивчення ситуації зазвичай охоплює інформацію стосовно самого клієнта (або кількох клієнтів, якщо, наприклад, у межах однієї сім'ї різні її члени потребують допомоги), найближчого оточення клієнта (членів сім'ї, близьких родичів, друзів, людей, з якими найбільше спілкується клієнт у процесі навчання, роботи, дозвілля або поза ними) та соціальних інститутів і служб (навчальних, виробничих, медичних, соціальних, адміністративних установ і закладів тощо), які безпосередньо чи опосередковано мають стосунки з клієнтом. Найбільш важливими процедурами збору інформації є співбесіди з офіційними та приватними особами, які можуть висвітлити різні аспекти соціальної ситуації, що склалася. Аналізуючи отриману в ході цих зустрічей інформацію, соціальному працівникові слід враховувати феномен суб'єктивізму людських поглядів. Він полягає в тому, що різні люди можуть мати різні точки зору стосовно однієї ситуації. Наприклад, причини ненормативної поведінки дитини її батьки можуть вбачати у недостатній увазі шкільних учителів, а з погляду педагогів винна

може бути сім'я. Отже, щоб отримати об'єктивні дані, слід ознайомитися з думкою всіх сторін, причетних до ситуації, і, крім того, прагнути знайти людей, які не зацікавлені в ситуації особисто, тобто можуть висловитися як незалежні експерти.

Первинне вивчення ситуації дає можливість у найбільш загальному вигляді визначити соціальну проблему клієнта, встановити імовірні потреби і їх пріоритетність, зрозуміти наявний медико-соціальний та інтелектуально-психологічний статус клієнта й оточення, з якими будуватиметься подальша соціальна робота.

Найважливішими складовими першого етапу є *знайомство* соціального працівника з клієнтом і його соціальним оточенням, *установлення необхідного контакту*. Методичною особливістю цих компонентів технології роботи з клієнтом (знайомства, первинних контактів) є необхідність установавання довірливих взаємин. Це невідмінна умова залучення клієнта (клієнтів) до співробітництва. А саме співробітництво, бажання клієнта співпрацювати, у свою чергу, є однією з головних умов успіху. Адже зусиллями одного лише працівника, нехай навіть найвищої кваліфікації, будь-які методики, методи, засоби, прийоми втручання не можуть бути ефективно реалізовані. Потреба у довірі з перших кроків знайомства зумовлена тим, що саме в цей час відбувається з'ясування взаємних очікувань. Очікування різних клієнтів можуть бути абсолютно полярними. Є клієнти, які сподіваються, що працівник миттєво розв'яже ситуацію і дивовижним чином задовольнить усі їхні потреби. Зустрічаються й повністю негативні очікування — повний скепсис щодо можливостей соціального працівника, невіра клієнта в можливість соціальних служб та власні сили. У першому випадку потрібно налаштувати клієнта на реалістичне мислення, у другому

— переконати у доцільності співробітництва. І те й інше можливо лише за умови, що клієнт відчуватиме довіру до працівника, що від самого початку роботи формуватиметься й усіляко підтримуватиметься взаємна повага обох сторін.

Існує й інша особливість, яка полягає в тому, що, хоча найчастіше знайомство з клієнтом відбувається під час звертання останнього по допомогу, але специфіка деяких категорій клієнтів зумовлює ініціативу знайомства з боку соціального працівника. Наприклад, при роботі з неблагополучними сім'ями можуть траплятися ситуації, коли окремі їх члени або вся родина не можуть чи не хочуть ініціювати контакти з соціальними працівниками. У таких випадках процедура знайомства потребує від соціального працівника неабиякої організаційної майстерності, щоб створити сприятливі обставини, не відвернути клієнтів від співпраці, не створити опозицію або не налаштувати їх ворожо з перших хвилин контакту.

У практиці трапляються випадки, коли членів кризової сім'ї, які перебувають на обліку у відповідних органах державної влади, але ухиляються від контактів, намагаються залучити до знайомства примусово (викликають до установ, відвідують удома без попередження тощо). Зрозуміло, що коли знайомство відбувається не з ініціативи потенційного клієнта, а, можливо, і всупереч його бажанню, існує велика ймовірність загострення стосунків з соціальною службою.

Специфічні труднощі в організації знайомства відчують соціальні працівники, коли серед членів таких сімей є представники груп ризику — діти, які втікають з дому, неповнолітні, що конфліктують із законом, наркомани, повії тощо. Зазвичай з ними важко зустрітися, а ще важче — встановити довірливі взаємини. Вони, як правило, самі не звертаються по допомогу (не знають куди, бо-

ються незнайомих, не очікують від них нічого доброго). У країнах з традиційно розвинутою системою соціальної роботи для виявлення дітей, підлітків, дорослих, котрі мають потребу в соціальних послугах, але самі за допомогою не звертаються, існує спеціальна категорія соціальних працівників – вуличні. Вони працюють з урахуванням того, що перш ніж подібні клієнти усвідомлять необхідність змін у своєму житті і захочуть прийняти соціальну допомогу, потрібно застосувати специфічні методи знайомства, провести кілька зустрічей, увійти в довіру тощо.

Але поки вуличних соціальних працівників в Україні обмаль, часто ці функції виконують представники громадських організацій, волонтери, які не завжди мають належну підготовку. Крім того, трапляється, що спроби встановлення контакту з такими клієнтами відбуваються в ході спеціальних заходів разового характеру, кампаній, рейдів, операцій за участю правоохоронних органів, мета яких – вилучити дітей з вулиці, ідентифікувати наркоманів, правопорушників, повій тощо. Природно, в ході таких заходів соціальному працівникові важко встановити довірливі взаємини з клієнтами для подальшої взаємодії.

Отже, вже починаючи з організації знайомства з потенційним клієнтом, так само як і в усій подальшій роботі, потрібно враховувати специфічні особливості випадку, характерні риси даної соціальної ситуації.

Ще однією особливістю є те, що вже під час перших контактів обговорюється перспектива співробітництва, відбувається орієнтація клієнта на позитивне майбутнє і починається формування мотивації щодо цього, визначаються в узагальненому вигляді можливі цілі роботи, роз'яснюються її можливі шляхи й механізми, клієнт активно залучається до процесу прийняття рішень. У деяких країнах (наприклад, у Німеччині, Ве-

лікій Британії, Канаді) під час одного з первинних контактів (інколи це можливо вже з другої зустрічі) загальні цілі роботи можуть бути погоджені письмово. Для деяких клієнтів це може бути певним атрибутом відновлення соціальних зв'язків і зобов'язань, створювати відчуття започаткування процесу підвищення соціального статусу, відчуття учасника формальної угоди.

На підставі вивчення ситуації соціальний працівник має визначити коло потреб клієнта і виокремити серед них пріоритетні, задоволення яких сприятиме задоволенню інших, менш значимих. Для цього зазвичай застосовують методики *психосоціальної діагностики*.

Хоча арсенал методів, якими користуються фахівці для встановлення психосоціального діагнозу вельми різноманітний, в основу цього компонента технології роботи з клієнтом покладено принцип експертної оцінки. У спрощеному вигляді його сутність полягає в тому, що соціальний працівник самостійно, а також за допомогою експертів-фахівців (коли це потрібно) аналізує особистість клієнта, його міжособистісні зв'язки з найближчим оточенням, сім'ю клієнта, її взаємодії із структурами соціуму, особливості і чинники, що визначають характер цієї взаємодії. На практиці потрібну інформацію для встановлення психосоціального діагнозу щодо клієнта і ситуації окреслює певне коло питань, які включають дані про соціально-демографічні характеристики клієнта; стадії життєвого циклу клієнта; проблеми, що турбують клієнта; проблеми, що турбують соціального працівника; проблеми, що турбують людей, які становлять оточення клієнта; прояви, ознаки, які зробили проблему або потреби клієнта очевидними; терміни, коли це було помічено; людей, які це помітили; події, обставини, які передували виявленню проблеми або

потреб клієнта. До цього переліку слід віднести стресові чинники, які заважають клієнтові нормально функціонувати, зумовлюють потребу соціальної допомоги. Їх можна поділити на: особистісні стресові чинники; міжособистісні; основні групові (найближчого оточення) стресові чинники, основні стресові чинники громади (ширшого соціального оточення). При діагностиці необхідно враховувати також: цілі, які водночас є реалістичними і визнаними клієнтом на початку роботи; рівень адекватності виконання клієнтом своїх рольових функцій у системі, до якої він належить; наявність у клієнта мотивації для прийняття допомоги (від соціального працівника або інших людей); силу цієї мотивації; причини опору прийняттю допомоги; можливості й ресурси самопомоги клієнта; можливості й ресурси сім'ї, найближчого оточення, суспільних інститутів щодо допомоги клієнту; наявність взаємовідповідності в процесі роботи таких факторів: характеристики клієнта, соціальних умов його буття, визнаних цілей.

Доповнює розуміння клієнта і ситуації знання взаємостосунків, що склалися в родині та найближчому оточенні клієнта. Воно діагностується за допомогою інформації, яка включає дані щодо більш вузького кола питань, зокрема позитивних можливостей та негативних труднощів, які мають місце у стосунках людей, що включені у найближче оточення (сім'я, інша група); проблем цих людей; форм спілкування цих людей (ефективні вони чи ні, відкриті чи ні для нових партнерів тощо); осіб з найближчого оточення, які приймають рішення, спрямованості цих рішень (позитивної чи негативної), процедур впровадження рішень у життя, їх впливу на досягнення цілей соціальної роботи (сприятливого, індиферентного, гальмуючого); основних конфліктів в оточенні

клієнта; цінностей і норм оточення, способів забезпечення їх дотримання; соціокультурних взаємодій найближчого оточення з ширшими структурами суспільства, які справляють на нього (оточення) вплив.

Слід зауважити, що пріоритетні потреби клієнта (фактично – цілі соціальної допомоги), які визначає соціальний працівник, можуть не збігатися з очікуваннями клієнта, з тим, що він сам визначає для себе пріоритетними потребами, заради задоволення яких він звертається по допомогу. Наприклад, клієнт звертається за психолого-педагогічною допомогою в розв'язанні міжособистісного конфлікту з членами родини, а соціальний працівник пропонує почати роботу з медичної допомоги – лікування одного з членів родини від алкоголізму. В цьому разі працівник має переконати клієнта в тому, що саме запропонована послідовність дій приведе до очікуваного результату.

У практиці соціальної роботи розбіжності між дійсно пріоритетними потребами клієнта і тими, які він помилково вважає такими, зустрічаються досить часто. Наприклад, досить поширена ситуація, коли безробітна мати звертається до центру соціальних служб для молоді з приводу надання разової матеріальної допомоги на дитину, і вважає це метою звернення до соціальної служби, своєю пріоритетною потребою, задоволення якої уможливить здійснення певних термінових витрат. Вивчивши ситуацію, соціальний працівник розуміє, що разова матеріальна допомога не є пріоритетною потребою цієї родини, – вона не вирішує проблеми низької самооцінки клієнтки, відсутності конкурентоспроможної професії, пристойно оплачуваної роботи. Отже, потрібно планувати в комплексі роботу із психологічної допомоги, фахової переорієнтації, влаштування на курси для навчання новій професії, сприяння в пошуку роботи. Але пе-

реконати клієнтку в доцільності такої співпраці буває дуже важко, – вона очікує термінового вирішення конкретного питання, не розуміючи його безперспективності, не будучи готовою для докладання значних власних зусиль заради докорінної зміни ситуації. А оскільки без її бажання тривала співпраця неможлива й приречена на неуспіх, надання послуги обмежується разовою матеріальною допомогою, якщо є така можливість.

Отже, слід пам'ятати, що клієнт далеко не завжди здатний адекватно оцінити свої головні потреби щодо соціальної допомоги. Він найчастіше налаштований на негайне одержання разової допомоги, притому в матеріалізованому вигляді (путівки на оздоровлення, гуманітарна допомога речами, квитки на святкові заходи тощо).

Завдання соціального працівника на першому етапі – діагностувати реальні корені проблем клієнта і уявити перспективні шляхи їх вирішення. Хоча це не заперечує можливості застосовувати непринципові засоби матеріалізованої підтримки, створюючи в клієнта відчуття “малих перемог” (наприклад, почати з надання речової гуманітарної допомоги, потім направити дитину на оздоровлення), але маючи на меті поступове заохочення клієнта до кардинального вирішення саме пріоритетних проблем (наприклад, одночасно вести психолого-педагогічну роботу щодо потреби навчання новій професії).

Дані психосоціальної діагностики дають підставу для *планування надання послуг*, яке включає обґрунтування і розробку планів роботи. Вони, залежно від особливостей випадків, можуть включати лікувальні заходи, дії щодо вирішення питань правового характеру, послаблення негативних впливів оточення, допомоги у працевлаштуванні, влаштуванні або відновленні зв'язків з навчальними закладами, консультації, розробку й погодження з клієнтом доцільних програм

втручання (психотерапії, психолого-педагогічної корекції, навчально-виховних програм, програм соціально-трудової реабілітації тощо) – загалом усе те, що становить зміст соціальної роботи з клієнтом.

Окрім розробки власне плану соціальної допомоги (або соціального супроводу, якщо це доцільно) на цьому етапі також відбувається документування інших характеристик роботи та угод. Зазвичай за стандартизованими формами фіксуються результати аналізу потреб клієнта, пріоритетні напрями роботи із їх задоволення, методи й засоби, що застосовуватимуться за згодою клієнта, рішення щодо надання матеріальних складових соціальної допомоги, дії третіх організацій, які залучатимуться соціальним працівником до надання допомоги клієнту. В країнах з розвинутою ринковою економікою може документуватися вартість наданих послуг, факт рішення щодо відкриття фінансування тощо.

Однією з методичних особливостей планування і документування роботи є те, що працівник спільно з клієнтом ретельно вивчають і обговорюють можливі варіанти вирішення проблем, спільно обирають прийнятні методи і виробляють взаємоузгодженні документи (плани, форми обліку, графіки роботи, контракти, угоди тощо), якими чітко визначаються завдання роботи, терміни виконання тих чи інших заходів, відповідальність сторін.

Слід зауважити, що можуть виникати ситуації, коли складання угоди відбувається ще до того, як буде розроблений план допомоги (наприклад, якщо клієнта потрібно вилучити з несприятливого оточення, влаштувати у кризовій ситуації до спеціалізованого центру для дітей, жінок тощо). У цьому разі оформлюється угода щодо правил користування відповідним закладом та готовності клієнта до подальшої соціальної допомоги.



План допомоги розробляється після цього і так само узгоджується з клієнтом.

Підсумками першого (підготовчого) етапу мають бути:

- чітке усвідомлення соціальним працівником ситуації, у якій опинився клієнт, розуміння її особливостей, причин, найбільш впливових факторів, які потрібно усунути або змінити, визначення цілей і завдань допомоги, методів і засобів, котрі доцільно застосувати до самого клієнта, його найближчого та ширшого соціального оточення для досягнення очікуваних результатів;

- розуміння клієнтом коренів своїх проблем, сформована готовність до співпраці і мотивація до застосування особистих зусиль, погодження із визначеними цілями, завданнями, методами, термінами і зобов'язаннями, бажання діяти за визначеним планом;

- розроблений пакет діагностичної, плануючої та погоджувальної документації, визнаний усіма учасниками наступної реалізації планів.

Наявність вищезазначених умов є ознакою (критеріями) можливості переходу до наступного етапу.

*Другий етап – реалізації* (у різних літературних джерелах може також мати назву етапу *безпосереднього надання послуг, інтервенції* тощо).

Сутність його полягає в безпосередній реалізації запланованих заходів із надання допомоги. Це головний етап надання практичної соціальної допомоги клієнтові, коли одночасно або послідовно (залежно від особливостей випадку) здійснюється втручання по кожному із визначених планом конкретних завдань стосовно самого клієнта, його найближчого і більш віддаленого соціального оточення. На цьому етапі до практичної роботи залучаються треті (окрім працівника і клієнта) сторони – організації і спеціалісти, що надають послуги.

Зміст роботи у цей час вельми різноманітний і залежить від особливостей випадку. Це можуть бути соціально-психологічні і соціально-правові консультації, заходи медичного, адміністративного, організаційного характеру, практична допомога щодо лікування, працевлаштування, навчання самого клієнта або когось із членів сім'ї, реалізація спеціальних індивідуальних і групових програм навчання і виховання, психотерапії, психолого-педагогічної корекції, соціально-трудової реабілітації тощо.

Деякі методичні особливості цього етапу полягають у тому, що в процесі вирішення того чи іншого завдання заплановані методи втручання можуть коригуватися, якщо вони виявляються недостатньо ефективними або втрачають доцільність у зв'язку із змінами, які відбуваються з клієнтом, оточенням, ситуацією в цілому під впливом роботи, що ведеться, або у зв'язку із непередбаченими чинниками; у ході роботи може виявитися потреба в зміні завдань, а інколи й цілей втручання, адже змінюється клієнт, оточення, ситуація; для того щоб своєчасно визначити потреби у зміні або корекції методів і завдань, постійно спостерігається вплив послуг, що надаються, аналізується їх ефективність, здійснюється поточна оцінка окремих методів втручання, загалом відбувається соціально-психологічний моніторинг етапу реалізації допомоги; коли змінюються або коригуються заплановані методи, засоби, завдання і цілі, знов потрібно вжити оціночних заходів. Тому *етап реалізації може включати кілька циклів “заходи – оцінка – коригування”*, які повторюються стосовно кожного із визначених пріоритетів клієнта. Наприклад, з огляду на потреби коригування плану соціального супроводу прийомних сімей розробляються на перший місяць, на перше півріччя, а потім, – на рік.

Особливості стратегії соціального працівника на етапі реалізації полягають у спрямуванні роботи на відновлення втрачених соціальних зв'язків, контактів клієнта, його оточення до стану, що відповідає звичайним нормам, правилам і традиціям суспільства; якщо це виявляється неможливим або клієнт, його найближче оточення не мали сформованих позитивних соціальних зв'язків і контактів, на компенсацію цієї нестачі за рахунок установа нових зв'язків, контактів; на інтенсифікацію впливу як на самого клієнта, так і на всіх членів найближчого оточення, груп, які виявляються значимими для клієнта.

Основними підсумками другого етапу, які можуть слугувати критеріями можливості переходу до наступного етапу, є зміни, що сталися з клієнтом, оточенням і ситуацією загалом внаслідок проведеної роботи. Якщо змін не спостерігається, можливі такі варіанти:

- тривалість етапу була недостатньою для виникнення змін;
- застосовані методи і засоби були неадекватні особливостям клієнта, оточення, ситуації;
- заплановані цілі, завдання були визначені неадекватно особливостям клієнта, оточення, ситуації.

Якщо зміни спостерігаються, соціальний працівник має вирішити (на підставі порівняння у динаміці результатів поточної оцінки, яка постійно відбувалася протягом етапу), наскільки вони позитивні, стійкі, такі, що уможливають перехід до наступного етапу.

Слід зазначити, що важливою особливістю етапу безпосередньої реалізації допомоги є навчання прийомам *самодопомоги*. Наприклад, міжособистісні конфлікти в родині важко ліквідувати силами соціального працівника, але навчити її членів навичкам уникнення, відвернення на стадії зародження конфлікту часто можли-

во, і це стає одним із засобів вирішення сімейних проблем. Так само клієнти з неблагополучних сімей досить часто не мають позитивного досвіду проведення дозвілля, організації побуту, спільного ведення домашнього господарства тощо. Навчання відповідним навичкам самодопомоги часто дає позитивні результати.

Також на цьому етапі надзвичайно важливо використовувати позитивний потенціал можливої *допомоги з боку членів найближчого соціального оточення*: родичів, сусідів, однолітків, колег по роботі, навчанню тощо.

Особливо ефективною виявляється допомога з боку людей, які перебували у схожих кризових ситуаціях і подолали їх. Йдеться про *взаємодопомогу* на кшталт роботи груп анонімних алкоголіків, колишніх наркоманів, жінок, що перенесли оперативне видалення молочної залози тощо. Така робота може бути організована як у формі групової, так і в формі індивідуальної взаємодопомоги, зокрема, методом персонального кураторства.

На цьому етапі як головні завдання соціальної роботи слід виокремити також дії, які сприяють вирішенню проблеми зайнятості клієнта. Це може бути влаштування або повернення до навчального закладу, влаштування або повернення на роботу. Адже для ведення прийняттого способу життя в суспільстві необхідно бути зайнятим корисною справою, мати легальний заробіток. Ці проблеми, як правило, вирішуються найважче, але без цього психолого-педагогічні методи втручання (консультації, бесіди, тренування тощо), скоріше за все, не матимуть належного ефекту.

*Третій етап — підсумковий* (у різних літературних джерелах може мати назву етапу *оцінки і припинення, стабілізації, згорання* тощо).

Підсумковий етап включає *оцінку змін*, які відбулися в процесі надання соціальних послуг і після того, як вони були отримані клієнтом;

вивчення нових потреб, які з'явилися у клієнта в результаті цих змін; розробку, якщо це потрібно, нового, додаткового плану соціальної допомоги або *припинення роботи з клієнтом*, якщо ситуація це дозволяє; підготовку клієнта до згортання соціальної допомоги (соціального супроводу) як складову припинення роботи; *додаткове кураторство* клієнта і оточення, якщо це потрібно для профілактики небажаних наслідків і закріплення позитивних змін.

Методичними особливостями цього етапу є те, що клієнт має бути підготовленим до припинення активного втручання і воно повинно відбуватися поступово, за рахунок зменшення обсягів допомоги. Таке зменшення відбувається тоді, коли соціальний працівник на підставі підсумкової оцінки може вважати, що позитивні зміни набули ознак достатньої сталості. При цьому в порядку додаткового кураторства за клієнтом зберігається можливість звертатися до працівника після припинення активного втручання. Крім того, задля підтримання сталості змін, клієнта і членів оточення ще певний час доцільно залучати до групових заходів, організованих соціальними службами або таких, що ними патронуються (дозвіллієві заходи, групові свята тощо).

Стосовно всіх трьох вищенаведених етапів та їх складових, що загалом становлять технологічний алгоритм соціальної роботи з клієнтами, незалежно від їх категорій, слід зауважити таке:

– у практиці може виникнути ситуація, коли вищезазначена послідовність етапів і заходів має бути порушена. Це стосується екстраординарних випадків, коли необхідне термінове втручання соціального працівника у зв'язку з реально існуючою загрозою життю і здоров'ю клієнта (наприклад, термінове вилучення із загрозового оточення дітей або жінок, що потерпають від насильства, невідкладне влаштування покинутих,

хворих, безпомічних, безпритульних дітей, що несподівано опинилися в загрозовій ситуації внаслідок нещасних випадків або кримінальних вчинків дорослих тощо). У такому разі соціальний працівник (*на основі експрес-оцінки ситуації*) прагне вжити першочергових дій із влаштування клієнта в безпечне оточення за допомогою відповідних державних служб і органів (тобто реалізувати безпосереднє втручання – дії, зазвичай притаманні другому етапові) і лише після цього вдається до заходів першого – підготовчого етапу (докладне вивчення ситуації, діагностика, планування подальших дій тощо);

– кожний етап або його фази (складові) не можуть мати чітко окреслених часових меж на всі випадки життя для всіх категорій клієнтів. Навпаки, саме специфіка категорій клієнтів та особливості конкретних випадків визначають тривалість етапів. Наприклад, втручання на етапі реалізації для певних випадків і категорій клієнтів може тривати в межах шести тижнів, а в інших випадках соціальний супровід на цьому етапі може здійснюватися кілька років;

– реалізація наведеної технології передбачає, що на кожному етапі, у кожній фазі роботи плани, заходи, засоби, цілі, завдання, методи й результати оцінки мають бути предметом регулярних обговорень у середовищі фахівців з метою обміну інформацією, пошуку найбільш ефективних рішень, безперервної супервізії конкретних випадків. Практика доводить, що найбільш результативна робота притаманна мультидисциплінарним командам, які спромоглися зібрати навколо конкретного випадку фахівців різного профілю – організаторів, соціальних педагогів, психологів, медиків, юристів тощо.

У найбільш загальному вигляді визначити типову технологію соціальної роботи з клієнтом можна одним реченням: *вивчити і діагностувати ситуацію клієнта, розробити*

*план вирішення проблеми, узгодити його з клієнтом, реалізувати адекватні заходи, оцінити їх результати.*

### *Висновки.*

1. На нинішньому етапі розвитку вітчизняної теорії і методики соціальної роботи існують проблеми визначення такого ключового для практики поняття, як технологія соціальної роботи з клієнтом, уніфікації цієї технології незалежно від категорій клієнтів за ознаками послідовності основних етапів та їх змісту щодо складових і видів діяльності.

2. Аналіз і узагальнення зарубіжного і вітчизняного передового досвіду дає можливість науково обґрунтованого визначення технології соціальної роботи з клієнтом, яке має прикладну цінність, тому що розглядає зазначену технологію як типовий алгоритм діяльності (незалежно від категорій клієнтів), котрий включає три послідовні етапи, певні фази, чіткі складові і види діяльності, що зумовлюють у кожному випадку застосування доречних методик.

3. Кожному етапові типової технології соціальної роботи незалежно від

категорій клієнтів притаманні власні, чітко визначенні завдання, методичні особливості і визначені прикінцеві результати, які слугують ознаками завершення чергового етапу.

4. Тривалість етапів типової технології соціальної роботи з клієнтом визначає специфіка конкретного випадку, і її недоцільно регулювати стандартними часовими нормативами безвідносно до особливостей соціальної ситуації, у яку потрапив клієнт.

5. Існують екстраординарні соціальні ситуації, які вимагають тимчасової зміни визначеної послідовності етапів і дій. Але це стосується тих поодиноких випадків, коли під загрозою опиняється життя та здоров'я клієнта. Такі ситуації є винятками, які не заперечують загальні правила.

6. Найбільш ефективно типова технологія соціальної роботи з клієнтами незалежно від їх категорій реалізується за умов діяльності мультидисциплінарних команд, які застосовують постійне документування, обговорення та оцінку процесів, що відбуваються, та отриманих результатів.

- 
1. Социальная работа / Под ред. проф. В. И. Курбатова. Сер. "Учебники, учебные пособия". – Ростов н/Д : "Феникс", 1999. – 576 с.
  2. Социальная педагогика : Учеб. пособ. для студ. высш. учеб. заведений / Под ред. В. А. Никитина – М. : Гуманит. изд. центр ВЛАДОС, 2000. – 272 с.
  3. Энциклопедия социальной работы. В 3 т. / Пер. с англ. – М. : Центр общечеловеческих ценностей, 1993, 1994.
  4. Трубавіна І. М. Соціально-педагогічна робота з неблагополучною сім'єю : Навч. посіб. – К. : ДЦССМ, 2002. – 132 с.

Подано до редакції 05.02.2004

---

### **Abstract. SOCIAL WORK: STANDARD TECHNIQUES OF INTERACTION WITH CLIENTS**

The article summarises some innovative international and Ukrainian experience of social work and provides an overview of social techniques currently employed. It outlines different methods of social work to be employed with different groups of clients and provides a description of three main stages of social work, its main components and activities oriented at particular audiences.

---