

УДК 364-7

Т.О. СЕРГА

ТЕОРЕТИЧНІ ЗАСАДИ СОЦІАЛЬНОГО СУПРОВОДУ ЯК ТЕХНОЛОГІЇ СОЦІАЛЬНОЇ РОБОТИ

Статтю присвячено розгляду теоретичних засад та алгоритму реалізації соціального супроводу як одного із видів технологій соціальної роботи, яка відповідає принципам індивідуального і комплексного підходу щодо надання цілеспрямованої допомоги клієнту.

Ключові слова: ведення випадку, клієнт соціальної роботи, модель діяльності, сім'я, соціальна допомога, соціальний працівник, соціальний супровід, технологія соціальної роботи.

Соціальна робота в Україні базується на принципах індивідуального і комплексного підходу щодо надання соціальної допомоги клієнтам і сім'ям, які опинилися у складних життєвих обставинах. Домінуючою технологією, яка забезпечує впровадження цих принципів і базується на клієнтоорієнтованому підході, є соціальний супровід.

Соціальний супровід, як одна із технологій соціальної роботи, набув впровадження в практику роботи з сім'ями і окремими клієнтами соціальної роботи наприкінці 90-х рр. ХХ ст. Технологія соціального супроводу вперше розроблена спеціалістами Державного інституту розвитку сім'ї та молоді (на той час Український інститут соціальних досліджень) як своєрідна модель соціальної підтримки сім'ї, яка бере на виховання дитину, позбавлену батьківського піклування. В її основу закладено модель “ведення випадку” або “соціальної роботи з індивідуальним випадком”, що широко використовується в практиці соціальної роботи в зарубіжних країнах (care management – у Великій Британії, case management – у США) [1, с. 4].

На сьогодні соціальний супровід як модель цілеспрямованої комплексної соціальної допомоги особі або сім'ї набула широкого впровадження в роботі з різними категоріями клієнтів, якими опікуються центри соціальних служб для сім'ї, дітей і молоді. Так, соціальний супровід прийомної сім'ї та дитячого будинку сімейного типу виступає обов'язковим атрибутом функціонування таких сімей, які виховують прийомних дітей, закріпленим на законодавчому рівні.

Багато дослідників оцінюють соціальний супровід як оптимальну форму соціальної підтримки людини, яка потрапила у несприятливу життєву ситуацію (О.В. Безпалько, І.Д. Зверева, А.Й. Капська, Г.М. Лактіонова, Ж.В. Петрочко, С.Я. Харченко та ін.). У процесі соціального супроводу клієнта забезпечується, перш за все, ефект соціального розвитку – досягнення оптимальної форми соціальної компетентності, яка робить

людину здатною впливати на свої життєві обставини і на саму себе (А.М. Богуш, Н.В. Гавриш, Т.Г. Жаровцева, О.Л. Кононко, І.П. Рогальська, Т.І. Поніманська, Р.І. Пріма).

Широке запровадження соціального супроводу як технології соціальної роботи потребує визначення теоретичних і методологічних складових такої діяльності, формулювання основних принципів і підходів його реалізації. Практична діяльність соціальних служб потребує таких спеціалістів, які володіють відповідними теоретичними знаннями та практичними вміннями щодо реалізації соціального супроводу окремих категорій клієнтів і сімей, які потребують соціальної підтримки. Соціальний супровід як форма соціальної роботи є закріпленням на законодавчому рівні, проте до цього часу не існує чітких вимог щодо його практичної реалізації. Подальший розвиток цієї практики потребує чіткої регламентації технології здійснення соціального супроводу.

Метою статті є окреслення основних теоретичних засад соціального супроводу як технології соціальної роботи.

Для досягнення мети необхідно вирішити такі завдання:

- 1) визначити поняття соціального супроводу;
- 2) визначити основні складові соціального супроводу як виду практичної діяльності;
- 3) окреслити структурну модель здійснення технології соціального супроводу.

У науковій літературі та законодавстві України поняття “соціальний супровід” має дуже різні визначення, що дає змогу віднести його до різних форм соціальної роботи й ускладнює концептуалізацію цього поняття. Так, у Законах України “Про соціальну роботу з сім’ями, дітьми та молоддю” (2001 р.) та “Про забезпечення організаційно-правових умов соціального захисту дітей-сиріт та дітей, позбавлених батьківського піклування” (2005 р.) термін “соціальний супровід” визначається як вид соціальної роботи. Відповідно до “Порядку здійснення соціального супроводу центрами соціальних служб для сім’ї, дітей та молоді сімей та осіб, які опинилися у складних життєвих обставинах” соціальний супровід є формою соціальної підтримки [2]. Дослідниці Н.М. Комарова та І.В. Пеша вважають, що соціальний супровід є різновидом надання соціальних послуг [3, с. 49]. У соціальній педагогіці термін “соціальний супровід” або “соціальне супроводження” вживається як “вид соціальної діяльності, що є формою соціальної підтримки...” [4, с. 199].

Виходячи із загальноприйнятого на сьогодні у теорії та практиці соціальної роботи поняття технології соціальної роботи, ми вважаємо доцільним віднести соціальний супровід саме до різновиду технологій соціальної роботи. Так, наприклад, за визначенням авторів О.О. Яременко, С.В. Толстоухової, Р.Я. Левіна “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” [5, с. 65]. Із цього визначення ми бачимо, що соціальний супровід повністю відповідає зазначеним у ньому критеріям і є саме технологією соціальної роботи.

Принципальні положення щодо реалізації соціального супроводу як практичної діяльності його суб’єктів зазначені у нормативних актах Міністерства освіти і науки, молоді та спорту України. Так, відповідно до “Порядку здійснення соціального супроводу центрами соціальних служб для сім’ї, дітей та молоді сімей та осіб, які опинилися у складних життєвих обставинах”, об’єктами соціального супроводу є:

- сім’ї з дітьми, які опинилися у складних життєвих обставинах і не в змозі подолати їх за допомогою власних засобів і можливостей;
- сім’ї, у яких існує ризик передачі дитини до закладів для дітей-сиріт і дітей, позбавлених батьківського піклування;
- одинокі матері чи батьки (у тому числі неповнолітні), яким потрібна підтримка;
- сім’ї, члени яких є випускниками інтернатних закладів;
- сім’ї, члени яких перебували у виховних, виправних колоніях, слідчих ізоляторах і повернулися з них, або були засуджені до покарань без позбавлення волі, відбували альтернативні види покарань;
- діти-сироти та діти, позбавлені батьківського піклування (за потреби), діти-сироти та діти, позбавлені батьківського піклування, які є випускниками інтернатних закладів;
- матері (у тому числі неповнолітні), які мали або мають намір відмовитися від новонароджених дітей;
- молоді особи, які перебували у виховних, виправних колоніях, слідчих ізоляторах і повернулися з них, або були засуджені до покарань без позбавлення волі, відбували альтернативні види покарань [2].

Головними суб’єктами соціального супроводу є центри соціальних служб для дітей і молоді та їх спеціалізовані формування. Соціальний супровід як технологічний підхід до здійснення соціальної роботи використовується також і в інших закладах соціальної сфери, хоча і не в інституціолізованій формі. Тут можна навести приклади соціального супроводу сімей, що виховують дитину-інваліда, який здійснюють відділення соціальної реабілітації дітей-інвалідів міських територіальних центрів соціального обслуговування; соціального супроводу дітей з обмеженими можливостями, що перебувають в інтернатних освітніх закладах, який здійснюється службою психолого-педагогічного та медико-соціального супроводу; соціального супроводу дітей дошкільного віку в дитячому будинку тощо.

Незважаючи на різноманіття видів суб’єктів та об’єктів супроводу, умов, у яких він здійснюється, реалізація цієї технології базується на таких

принципах: добровільності в прийнятті допомоги, активної участі сім'ї або особи в подоланні складних життєвих обставин; поваги до людини, визнання її цінності незалежно від реальних досягнень та поведінки; реалізації першочергового права дитини на зростання та виховання в сім'ї; індивідуального та диференційованого підходу до кожної особи, кожної сім'ї з урахуванням їхніх потреб та особливостей; системності, комплексності, безоплатності, доступності соціальних послуг; толерантності та гуманізму, відповідальності за дотримання норм професійної етики; пріоритетності інтересів сім'ї в цілому й окремих її членів, збереження цілісності сім'ї.

Нормативно закріплений і основний перелік видів соціальних послуг, які являють собою зміст практичної діяльності зі здійснення соціального супроводу: інформаційні послуги (надання інформації, необхідної для вирішення складної життєвої ситуації); психологічні послуги (психологічна діагностика, надання консультацій; обговорення проблем і надання порад); соціально-педагогічні послуги (планування спільно із сім'єю чи особою заходів і дій щодо усунення причин, які спричинили складні життєві обставини, моніторинг виконання запланованих дій та ін.); соціально-медичні послуги (посередництво в здійсненні профілактичних, лікувально-оздоровчих заходів, формування ідеології здорового способу життя й подолання шкідливих звичок та ін.); юридичні послуги (надання консультацій з питань чинного законодавства, гарантій і пільг, здійснення захисту прав та інтересів сім'ї чи особи, захист прав дитини); соціально-економічні послуги (допомога в залученні додаткових ресурсів для задоволення матеріальних інтересів і потреб сімей чи осіб, які перебувають у складних життєвих обставинах тощо) [2].

Як вже було зазначено, технологія соціального супроводу заснована на теоретичній моделі "ведення випадку". Тому для розуміння сутності та структури цієї технології пропонуємо розглянути концептуальні основи соціально-педагогічної моделі "ведення випадку".

За цією моделлю робота з клієнтом передбачає здійснення таких етапів: вивчення та оцінювання ситуації, подальша розробка плану можливого вирішення проблеми, узгодження запропонованого плану з клієнтом, реалізація певних дій, спрямованих на покращення ситуації. Необхідною позицією завершення роботи є аналіз реалізації плану дій і визначення результативності вжитих заходів.

Особливістю "ведення випадку" як форми соціальної допомоги є те, що робота з клієнтом проводиться вдома, за місцем проживання, а не у спеціалізованих закладах. Метою надання допомоги за місцем проживання є створення таких умов, щоб кожна людина могла жити самостійно і незалежно у звичному для неї соціальному оточенні.

Реалізація "ведення випадку" передбачає взаємодію соціального працівника та клієнта. При розробці плану "ведення випадку", який визначає послідовність дій, спрямованих на покращення ситуації, враховуються питання, які мають вирішуватися самим клієнтом. Такий підхід формує

відповідальність за кінцевий результат не лише спеціалістів, а й особи, що потребує допомоги, запобігає формуванню у клієнта уявлення про діяльність соціального працівника.

Модель “ведення випадку” передбачає певну послідовність дій.

Перший етап – вивчення ситуації. Оцінюється соціальна проблема і визначаються потреби клієнта, що передбачає реалізацію таких положень: оцінювання потреб клієнта; розробка плану соціального супроводу; визначення пріоритетів у задоволенні потреб клієнта; якщо необхідно, визначається вартість послуг і джерела фінансування.

Другий етап – безпосереднє надання послуг. На цьому етапі визначаються організації та спеціалісти, які будуть безпосередньо надавати послуги клієнту, характер і обсяг послуг, здійснюється безпосередня робота з клієнтом та оцінювання ефективності заходів.

Соціальний працівник спільно з клієнтом, враховуючи специфіку й індивідуальні потреби особистості у розв’язанні визначених проблем, вивчають можливі варіанти їх вирішення, різні шляхи досягнення успіху та вибирають найефективніші методи. Визначається відповідальність кожної зі сторін – як працівника, так і клієнта, графік роботи, формулюються конкретні заходи та дати їх реалізації.

Третій етап – аналіз роботи й оцінювання послуг. Цей етап передбачає такі моменти: оцінювання змін, що відбулися в результаті надання послуг; вивчення нових потреб, що з’явилися у клієнта і потребують вирішення; розробка (за потреби) додаткового плану соціального супроводу; припинення роботи з клієнтом, якщо він більше не потребує соціально-педагогічної допомоги.

Соціальний працівник повинен періодично контролювати, чи спостерігаються позитивні зміни під час надання соціальних послуг і, в разі необхідності, вносити зміни або доповнення до розробленого плану діяльності.

“Ведення випадку” – модель соціальної роботи, коли соціальний працівник відповідає не тільки за організацію, а і за надання послуг клієнтові, що можуть бути організовані різними установами. Соціальний працівник виступає як соціальний менеджер: організовує надання соціальної допомоги та здійснює координацію її надання різними установами й організаціями [3, с. 50–51].

Розглянувши базову модель, яка лежить в основі технології соціального супроводу, та проаналізувавши погляди багатьох дослідників з цієї проблематики, ми можемо конкретизувати зміст цієї технології.

Послідовність дій і заходів соціального супроводу залишається стандартною незалежно від категорій клієнтів, тобто типова технологія соціального супроводу являє собою алгоритм діяльності, що зазвичай складається з кількох етапів, які реалізуються у певній послідовності. Найбільш поширений варіант поділу етапів такий, при якому виокремлюються підготовчий етап, етап безпосередньої реалізації методів втручання та підсумковий етап [5].

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

На підготовчому етапі вивчається соціальна ситуація клієнта й оточення, діагностуються психосоціальні характеристики клієнта і середовища, на основі аналізу зібраної інформації формулюється проблема, визначаються пріоритетні потреби, цілі та завдання, прогнозується, моделюється й обґрунтовується майбутня діяльність, обираються методи й засоби втручання, визначаються оцінні критерії, розробляється план дій, документуються домовленості, угоди, контракти тощо.

На етапі реалізації здійснюються безпосередні дії з розв'язання окремих завдань, випробовуються заплановані методи та 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 оцінювання 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 поділитися на окремі фази, або вони можуть виокремлюватися у самостійні етапи. Наприклад, перший етап може поділитися на фази встановлення контакту і знайомства; психосоціальної діагностики; прогнозування, моделювання й планування роботи; документування планів і угод. Другий етап може поділитися на кілька циклів (діяльність – проміжне оцінювання – коригування наступних дій) стосовно кожного із визначених пріоритетів клієнта. Третій етап також може складатися з окремих фаз, наприклад, згортання роботи, підсумкове оцінювання, додаткове кураторство тощо.

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.

Таким чином, можна зробити такі **висновки**.

Соціальний супровід – це технологізована практична діяльність соціального працівника, що являє собою сукупність прийомів та операцій, які реалізуються у визначеному порядку, певній послідовності для досягнення певних змін у соціальному становищі та самопочутті клієнта.

Основними складовими цієї діяльності є її суб'єкти, об'єкти, принципи та зміст, який складається з надання визначених видів комплексних соціальних послуг і використання всього інструментарію соціальної роботи.

У найбільш загальному вигляді типову технологію соціального супроводу будь-якого клієнта можна подати таким чином: вивчити і

діагностувати ситуацію клієнта, розробити план вирішення проблеми, узгодити його з клієнтом, реалізувати адекватні заходи, оцінити їх результати.

Список використаної літератури

1. Капська А.Й. Соціальний супровід різних категорій сімей та дітей : навч. посіб. / А.Й. Капська, І.В. Пеша. – К. : Центр учбової літератури, 2012. – 232 с.
2. Про затвердження порядку здійснення соціального супроводу центрами соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді сімей та осіб, які опинилися у складних життєвих обставинах : Наказ Міністерства України у справах сім'ї, молоді та спорту № 1795 від 25.04.2008 р.
3. Комарова Н.М. Соціальний супровід як форма соціальної допомоги сім'ям, які взяли на виховання дитину-сироту / Н.М. Комарова, І.В. Пеша // Український соціум. – К. : Харківський національний університет внутрішніх справ, 2006. – № 2. – С. 49–58.
4. Курінна С. Проблема соціального супроводу дітей дошкільного віку в дитячому будинку [Електронний ресурс] / С. Курінна // Гуманізація навчально-виховного процесу. – Слов'янськ, 2010. – Спецвипуск № 4. – Ч. 1. – С. 198–203. Режим доступу: http://www.nbuiv.gov.ua/portal/Soc_Gum/Gnvp/2010_4_SV1/28.pdf.
5. Яременко О.О. Типова технологія соціальної роботи з клієнтами / О.О. Яременко, С.В. Толстоухова, Р.Я. Левін // Український соціум. – 2004. – № 1 (3). – С. 64–75.

Серга Т.А. Теоретические основы социального сопровождения как технологии социальной работы

Статья посвящена рассмотрению теоретических основ и алгоритма реализации социального сопровождения как одного из видов технологий социальной работы, которая соответствует принципам индивидуального и комплексного подхода к оказанию целенаправленной помощи клиенту.

Ключевые слова: ведение случая, клиент социальной работы, модель деятельности, семья, социальная помощь, социальный работник, социальное сопровождение, технология социальной работы.

Serga T. Theoretical foundations of social support as a technology of social work

The article considers the theoretical foundations of the algorithm and implementation of social support as one of the types of technology for social work, which is consistent with the principles of individual and integrated approach to providing targeted assistance to the client.

Key words: case management, client social work, business model, family, social assistance, social worker, social support, the technology of social work.