

КОМУНАЛЬНИЙ ЗАКЛАД ВИЩОЇ ОСВІТИ «ХОРТИЦЬКА
НАЦІОНАЛЬНА НАВЧАЛЬНО-РЕАБІЛІТАЦІЙНА АКАДЕМІЯ»
ЗАПОРІЗЬКОЇ ОБЛАСНОЇ РАДИ

Факультет спеціальної освіти та соціально-гуманітарних наук
Кафедра психології та соціальної роботи

КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА МАГІСТРА

на тему «ОСОБЛИВОСТІ ВИКОРИСТАННЯ КЕЙС-
МЕНЕДЖМЕНТУ В СОЦІАЛЬНІЙ РОБОТІ З ВНУТРІШНЬО
ПЕРЕМІЩЕНИМИ ОСОБАМИ»

Виконала студентка: 2 курсу
освітньо-професійна програма Соціальна педагогіка
спеціальність 231 Соціальна робота
(шифр і назва спеціальності)

Л. М. Кіріченко

(ініціали та прізвище)

Керівник доцент кафедри психології та соціальної роботи,
к. пед. н., доцент Клопота О. А.
(посада, вчене звання, науковий ступінь, прізвище та ініціали)

Рецензент старший викладач кафедри соціально-
гуманітарних наук та мовної підготовки
Хортицької національної академії,
к. філос. н. Леоценко Д. І.
(посада, вчене звання, науковий ступінь, прізвище та ініціали)

РЕФЕРАТ

Кваліфікаційна робота магістра «Особливості використання кейс-менеджменту в соціальній роботі з внутрішньо переміщеними особами»: 73 с., 2 табл., 13 рис., 64 джерела, 10 додатків.

Об'єктом дослідження є кейс-менеджмент як метод соціальної роботи.

Предметом дослідження є особливості використання кейс-менеджменту в соціальній роботі з внутрішньо переміщеними особами.

Методи дослідження: теоретичні: аналіз наукової літератури задля визначення стану розробленості досліджуваної проблеми; порівняння, систематизація й узагальнення поглядів вчених інформації щодо сутності й змісту соціальної роботи з внутрішньо переміщеними особами; емпіричні: констатувальний експеримент з дослідження ефективності впливу кейс-менеджменту на якість життя та інтеграцію в суспільство внутрішньо переміщених осіб.

Використання кейс-менеджменту в соціальній роботі дозволяє адресно розв'язувати проблеми вразливих груп населення, що є особливо важливим у воєнний час. Сучасні виклики, спричинені повномасштабним російським вторгненням, окупацією великих територій, ракетними ударами й руйнуваннями, зростання кількості внутрішньо переміщених осіб тощо), зумовлюють суттєве підвищення вразливості населення України. Відтак від системи соціальної роботи це вимагає по-перше, використання нових, більш ефективних інструментів соціальної допомоги та, по-друге, системного підходу щодо вирішення проблем клієнтів на політичному, економічному, соціально-педагогічному та соціокультурному рівнях.

Результати дослідження пройшли апробацію на трьох науково-практичних конференціях та опубліковані у відповідних збірниках матеріалів.

ВНУТРІШНЬО ПЕРЕМІЩЕНІ ОСОБИ, КЕЙС-МЕНЕДЖМЕНТ,
СКЛАДНІ ЖИТТЄВІ ОБСТАВИНИ, СОЦІАЛЬНА РОБОТА, СОЦІАЛЬНІ
ПОСЛУГИ

ВСТУП

Актуальність теми зумовлена тим, що використання кейс-менеджменту в соціальній роботі дозволяє адресно розв'язувати проблеми вразливих груп населення, що є особливо важливим у воєнний час. Сучасні виклики, спричинені повномасштабним російським вторгненням, окупацією великих територій, ракетними ударами й руйнуваннями, зростання кількості внутрішньо переміщених осіб тощо, зумовлюють суттєве підвищення вразливості населення України. Відтак від системи соціальної роботи це вимагає по-перше, використання нових, більш ефективних інструментів соціальної допомоги та, по-друге, системного підходу щодо вирішення проблем клієнтів на політичному, економічному, соціально-педагогічному та соціокультурному рівнях.

Особливості використання методу кейс-менеджменту якісного аналізу вивчали соціолог Р. Парк, Ф. Хіддінгс, Р. Йін, Дж. Мітчелл та інші закордонні вчені. Дослідженню цієї стратегії у вітчизняних соціальних науках приділяли увагу Т. Лях, Т. Спіріна, А. Дуля. Своєю чергою, Р. Вайнола, Р. Горчинський, І. Артеменко досліджували методи підвищення ефективності системи надання соціальних послуг. Особливості форм, методів та технологій організації соціальної роботи з внутрішньо переміщеними особами (родинами) розглядали Т. Алексеєнко, С. Бубняк, К. Левченко, Т. Окушко, І. Трубавіна, К. Недря та деякі інші.

Кейс-менеджмент забезпечує систематизацію роботи з клієнтами, дозволяє відслідковувати причинно-наслідкові зв'язки процесів, вчасно коригувати стратегії соціальної роботи. Усе більшої ваги набуває кейс-менеджмент у діяльності громадських організацій, які беруть активну участь у наданні соціальних послуг вразливим групам населення.

В соціальній роботі з родинами, які перебувають в складних життєвих обставинах унаслідок вимушеного переселення, серед найважливіших завдань є допомога у прийнятті нового соціального середовища, поліпшення якості життя, нормалізація соціального статусу.

На основі вищезначеного тему магістерської роботи сформульовано таким чином: **«Особливості використання кейс-менеджменту в соціальній роботі з внутрішньо переміщеними особами».**

Об'єкт дослідження: кейс-менеджмент як метод соціальної роботи.

Предмет дослідження: особливості використання кейс-менеджменту в соціальній роботі з внутрішньо переміщеними особами.

Мета дослідження: теоретичне обґрунтування та експериментальна оцінка ефективності використання кейс-менеджменту в соціальній роботі з внутрішньо переміщеними особами.

Для досягнення означеної мети поставлено такі **завдання:**

1. Проаналізувати наукові підходи до вивчення внутрішньо переміщених осіб у якості об'єкта і суб'єкта соціальної роботи.
2. Визначити особливості застосування кейс-менеджменту в соціальній роботі.
3. Виявити специфіку потреб внутрішньо переміщених осіб щодо поліпшення якості та доступності соціальних послуг.
4. Експериментально дослідити вплив кейс-менеджменту на якість життя внутрішньо переміщених осіб.

Для вирішення означених завдань та досягнення поставленої мети використано такі **методи дослідження:**

– теоретичні: аналіз наукової літератури задля визначення стану розробленості досліджуваної проблеми; порівняння, систематизація й узагальнення поглядів вчених інформації щодо сутності й змісту соціальної роботи з внутрішньо переміщеними особами;

– емпіричні: констатувальний експеримент з дослідження ефективності впливу кейс-менеджменту на якість життя та інтеграцію в суспільство внутрішньо переміщених осіб.

Наукова новизна дослідження полягає в конкретизації різновидів вимушеного переселення (внутрішнього та зовнішнього), а також у подальшому розвитку методів соціальної роботи з внутрішньо переміщеними особами.

Практична значущість. Результати дослідження сприятимуть поглибленню розуміння кейс-менеджменту як прикладного методу соціальної роботи й будуть корисними у процесі підвищення фахової майстерності фахівців з соціальної педагогіки та соціальної роботи; працівників центрів соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді; громадських організацій, які реалізують соціально значущу діяльність тощо.

Експериментальна база. Дослідження проводилось на базі громадської організації «Альянс за громадянські права». Вибірка складалася з 41 родини, що перебувають в складних життєвих обставинах унаслідок вимушеного переселення.

Апробація результатів дослідження відбувалась на:

1. V Міжнародній науково-практичній конференції студентів та молодих вчених «Освітні і культурно-мистецькі практики в контексті інтеграції України у міжнародний науково-інноваційний простір в умовах воєнного часу» (м. Запоріжжя, Україна 18–19 квітня 2024 р.).

2. Всеукраїнській конференції з міжнародною участю «Згуртованість суспільства в умовах воєнного стану: актуальність, виклики та шляхи подолання» (м. Кривий Ріг, 16–17 травня 2024 р.).

3. Міжнародній науково-практичній конференції «Освіта сьогодення: життєтворчість як основа національного відродження та єдності» до 30-річчя заснування наукової школи педагогіки та психології життєтворчості особистості та 75-річчя з дня народження І. Г. Єрмакова та 100-річчя з дня народження Л. В. Сохань (м. Запоріжжя, 17 жовтня 2024 р.).

Зміст і результати дослідження висвітлено у **публікаціях:**

1. Кіріченко Л. М. Кейс-менеджмент у соціальній роботі з вразливими групами населення (з досвіду роботи ГО «Альянс за громадянські права»). *Освітні і культурно-мистецькі практики в контексті інтеграції України у міжнародний науково-інноваційний простір в умовах воєнного часу* : збірник тез доповідей V Міжнародної науково-практичної конференції студентів та молодих

вчених (м. Запоріжжя, 18-19 квітня 2024 р.) / за заг. ред. В. В. Нечипоренко. Запоріжжя : Вид-во Хортицької національної академії, 2024. С. 448–451.

2. Кіріченко Л. М. Особливості використання кейс-менеджменту в роботі з клієнтами в складних життєвих обставинах. *Згуртованість суспільства в умовах воєнного стану: актуальність, виклики та шляхи подолання* : збірник тез Всеукраїнської науково-практичної конференції з міжнародною участю, м. Кривий Ріг, 16-17 травня 2024 року. Кривий Ріг : КДПУ; Полтава: ЛНУ імені Тараса Шевченка. 2024. Т. 2. С. 216–218.

3. Кіріченко Л. М. Інноватика кейс-менеджменту як методу допомоги клієнтами в складних життєвих обставинах. *Освіта сьогодення: життєтворчість як основа національного відродження та єдності» до 30-річчя заснування наукової школи педагогіки та психології життєтворчості особистості та 75-річчя з дня народження І. Г. Єрмакова та 100-річчя з дня народження Л. В. Сохань* : збірник тез доповідей Міжнародної науково-практичної конференції (м. Запоріжжя, 17 жовтня 2024 р.) / за заг. ред. В. В. Нечипоренко. Запоріжжя : Вид-во Хортицької національної академії, 2024. С. 426–427.

Структура кваліфікаційної роботи. Кваліфікаційна робота магістра складається зі вступу, трьох розділів, списку використаних джерел з 64 позицій (з них 16 – іноземною мовою), 10 додатків, а також 2 таблиць та 13 рисунків. Загальний обсяг – 73 сторінки, з них 51 сторінка основного тексту.

ВИСНОВКИ

Результати, що були отримані в ході теоретичного та емпіричного аналізу забезпечують позитивне вирішення завдань нашого дослідження та дозволяють сформулювати такі висновки.

1. В процесі вирішення першого завдання, в ході теоретичного аналізу наукової літератури визначено, що вимушене переселення вважається найжорсткішою формою міграції, що є наслідком застосування насильства та/або в ситуаціях екстремального посилення низки відштовхувальних чинників, серед яких: військові конфлікти з широким спектром їх наслідків. Здебільшого суб'єкти вимушеного переселення (зовнішнього чи внутрішнього) не мають уявлення про власне майбутнє, кінцевий пункт переміщення, можливість працевлаштування і, навіть не завжди мають документи, що підтверджують їхню особистість. Складнощі, що супроводжують вимушене переселення, мають негативний вплив на соціально-психологічне благополуччя особи й родини. Проте вони ж можуть навпаки, сприяти особистісному зростанню, подоланню через набуття нового позитивного досвіду тощо. Саме тому, фахівець з соціальної роботи може стати своєрідним координатором у вирішенні багатьох проблем внутрішньо переміщених осіб/родин.

2. Реалізація ж другого завдання довела, що кейс-менеджмент базується на індивідуальному підході до клієнта, передбачає оцінку індивідуальних потреб та облік їх у плануванні розвитку, що створює передумови для залучення до процесу супроводу. Ключовий принцип кейс-менеджменту полягає у тому, що клієнти є експертами з питань, що стосуються їхнього життя, а тому вони мають брати повноцінну участь у процесах прийняття рішень щодо своєї життєвої ситуації. Кейс-менеджмент є складною технологією супроводу, що передбачає ведення великої кількості документів та витрат великої кількості часу, наприклад на проведення глибинної оцінки індивідуальних потреб дитини. За умови правильної організації роботи, кейс-менеджмент допомагає вибудувати

злагоджену роботу команди, економити час і уникати втрати інформації про потреби клієнта та надані послуги.

2. Третє завдання передбачало реалізацію констатувального етапу дослідження з метою здійснення аналізу найбільш актуальних потреб досліджуваних внутрішньо переміщених родин у допомозі та, відповідно, запитів на отримання тих чи інших соціальних послуг. Для реалізації означеної мети нами застосовано метод кейс-стаді як такий, що найбільш відповідає загальній меті та завданням нашого дослідження.

Експериментальною базою стала громадська організація «Альянс за громадянські права». Вибірку можна охарактеризувати таким чином: 41 родина, що перебуває у складних життєвих обставинах у наслідок вимушеного переселення, тобто йдеться про тих, які мають статус «внутрішньо переміщена особа».

Використання кейс-стаді є трудомістким процесом, проте, організаційні складнощі компенсується тим, що отримані результати мають високу практичну значущість, адже дають можливість глибокого розуміння актуальних потреб внутрішньо переміщених осіб/родин в адресній допомозі, і відповідно, оптимізації процесу отримання ними тих чи інших соціальних послуг. В основу дослідження покладено низку дослідницьких питань. В ході обробки даних, отриманих з їх використанням, було виявлено приналежність респондентів до різних категорій жертв війни, а саме: порушення прав людини внаслідок війни, гендерне зумовлене насильство; трудова експлуатація та заперечення прав. Здійснення якісного аналізу отриманих результатів, із подальшим їх порівнянням та систематизацією, ключові проблеми і потреби опитаних родин з числа внутрішньо переміщених осіб були узагальнені й проранжовані, відповідно до частоти оцінки їх суб'єктивної значущості.

4. Виконання четвертого завдання нашого дослідження, передбачала розробку і впровадження дій з оптимізації процесу надання соціальних послуг внутрішньо переміщеним особам та родинам. Найбільш конструктивним з методів, у цьому контексті, вважаємо кейс менеджмент. Саме цьому присвячено

формувальний етап нашого дослідження. Кінцевим результатом реалізації кейс-менеджменту вважаємо підвищення рівня здатності внутрішньо переміщених осіб до особистісної та професійної самореалізації та набуття соціальної успішності.

Виходячи з того, що діагностичним інструментарієм нашого дослідження (на констатувальному етапі) обрано метод, заснований не на кількісній, а на якісній обробці результаті, то й визначення (на контрольно-підсумковому етапі) особливостей впливу упровадження кейс-менеджменту на якість життя та інтеграцію в суспільство внутрішньо переміщених осіб – членів експериментальної групи здійснювалось з використанням якісних методів. Йдеться про аналіз історій успіху внутрішньо переміщених осіб, який вони здобули у результаті участі у формувальному етапі нашої експериментальної діяльності.

На основі результатів обробки отриманих підсумкових даних можна констатувати позитивну тенденцію в експериментальній групі щодо підвищення рівня здатності внутрішньо переміщених осіб до особистісної та професійної самореалізації та набуття соціальної успішності. Водночас, в контрольній групі, яка ще не була охоплена впливом кейс-менеджменту, жодних змін не відбулось. Усе це, вважаємо свідченням результативності розробленої нами експериментальної програми «Соціальні кейси», що була реалізована в ході формувального етапу нашого дослідження.

Таким чином, вищевикладені результати, висновки та узагальнення можна вважати переконливим свідченням того, що мету роботи досягнуто, завдання реалізовано.