

## ПСИХОЛОГІЧНА РОБОТА В ПРАКТИЦІ КЕЙС-МЕНЕДЖМЕНТУ: АНАЛІЗ ДОСВІДУ ВПРОВАДЖЕННЯ

УДК: 159.9.316.005

**Бевз Галина Михайлівна**

*Доктор психологічних наук, доцент, завідувач лабораторії психології спілкування Інституту соціальної та політичної психології Національної академії педагогічних наук України, м. Київ (Україна)*

**Анотація.** *Метод кейс-менеджменту зарекомендував себе як ефективний у вирішенні низки питань щодо організації індивідуальної допомоги населенню, що реалізується засобом співучасті та командної роботи. На аналізі опублікованих інформаційних матеріалів та власної практики автора в сфері захисту дітей розкриваються труднощі щодо співучасті психолога в командній роботі кейс-менеджменту. Стверджується, що програми підготовки фахівців, зокрема психологів, які долучаються до роботи по веденню випадку, мають бути доповнені компетентностями в сфері кейс-менеджменту та специфікою роботи психолога у професійних командах.*

**Ключові слова:** *замінна сім'я, професійна команда, робота психолога в команді, кейс-менеджмент, соціальний працівник.*

**Постановка проблеми.** Надання професійної допомоги має враховувати ймовірність виникнення негативних соціальних наслідків – побічних ефектів цього процесу, як-то: споживацтва та явища вимушеної безпомічності [3]. Історія людства вже неодноразово засвідчувала повторювальність соціальних процесів щодо знедолення людей, актуалізуючи запити на ефективні, технологічно-вибудовані методи допомоги. За таких умов метод кейс-менеджменту виступає найбільш ефективним: він зарекомендував себе екологі-

чним у підтримці клієнтів шляхом комунікації та пошуку доступних ресурсів задля досягнення якісних та ефективних результатів. Як метод командної роботи кейс-менеджмент передбачає залучення у процес вирішення клієнтом своєї життєвої ситуації різних ресурсів та фахівців (психологів, юристів, педагогів та інших). Саме практично-стверджена ефективність цього методу вимагає приділення уваги його опануванню не лише з позиції соціальної роботи а й щодо особливостей участі в цій технології залучених фахівців, зокрема психоло-

га.

Започаткований ще Мері Річмонд у 20-х роках ХХ-го століття, метод кейс-менеджменту набув в умовах сучасності ознак технологічного процесу і впевнено ввійшов у практику соціальної роботи щодо різних проблем клієнта, як-то: аддиктивної та узалежненої поведінки [4-5], ситуації кризи та складних життєвих обставин [1-2; 6-7; 10-11], а також захисту дітей та підтримки сімей в ситуації зuboжіння [1; 7; 10-11]. Також технологія кейс-менеджменту віднайшла своє застосування у різних сферах життєдіяльності людини, зокрема ввійшли в управління медичної сфери [2; 8], а також сфери бізнесу задля організації надання якісних послуг клієнтам і в систему загальної середньої освіти [9], що пов'язано із зростанням запитів громади в напрямку підтримки дитини та її права зростати у сімейному колі власної родини в процесі здобуття нею освіти. На терені вітчизняної науки метод кейс-менеджменту представлений роботами наступних авторів: Г. Бевз, О. Савчук, В. Кузьмінський, С. Лукашов [7; 9]. Натомість наявні теоретичні джерела недостатньо розкривають специфіку включення психолога у співпрацю при веденні випадку клієнта. Можна передбачити, що психолог (як і інший фахівець професійної команди) працює з клієнтом переважно в межах власного бачення та компетенції, що може знижувати прогнозовану ефективність його підтримки на основі кейс-менеджменту.

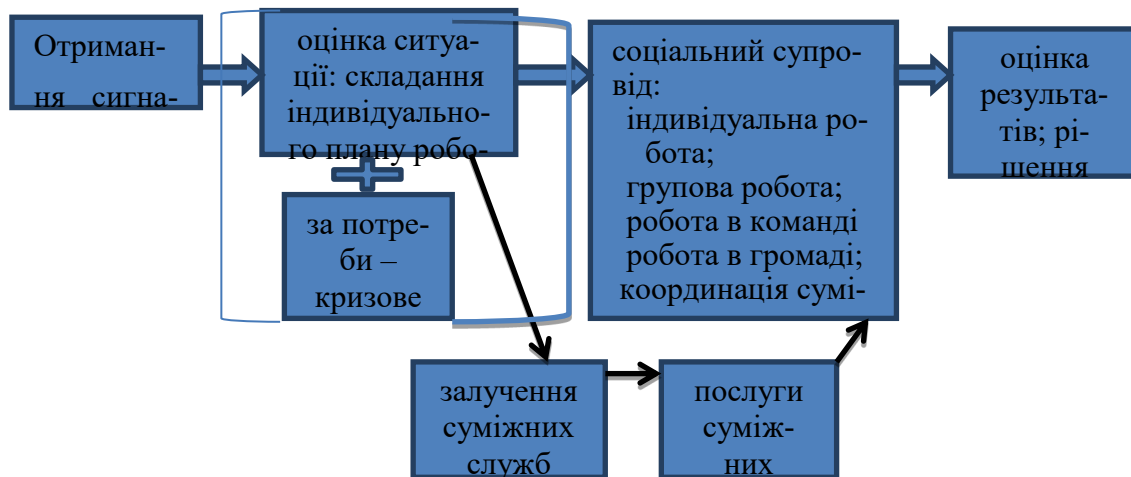
**Метою цієї статті** є визначення особливостей співпраці психолога та соціального працівника як ведучого випадку (кейс-менеджера) у сучасних практиках роботи з клієнтами. Для реалізації поставленої мети були визначені *наступні завдання*: 1) здійснити наукову розвідку щодо представленості участі психолога у вітчизняних соціальних практиках ведення випадку (кейс-менеджменті); 2) провести аналіз особливостей включення психолога в контекст соціальної роботи сфери захисту дітей, що реалізувалася в системі «клієнт-фахівець» та на основі колективної співучасті. Наразі названа нами система допомоги «клієнт-фахівець» характеризує типовий підхід в організації допомоги клієнту засобом індивідуального консультування та психотерапії, де пошук ресурсів здійснюється в процесі індивідуальної роботи щодо потреб та труднощів клієнта. При цьому додатковий пошук ресурсів не виключається, але спосіб їхнього пошуку та залучення може набирати різних форм, як-то: рекомендацій щодо звернення до консультантів дотичних професій, дій протекції, опікування, наснаження до пошуку а також застосування провокаційних методів стимулювання, наприклад парадоксальної інтенції [9]. *Методами дослідження* був теоретичний аналіз літературних джерел та інформаційних повідомлень щодо поширення кейс-менеджменту в практиці соціальної роботи а також включене спостереження та аналіз випадків власної прак-

тики в системі захисту дітей.

**Виклад основного матеріалу.** Проведений нами аналіз існуючих джерел показав, що описи звернення до методу кейс-менеджменту переважно фіксуються в сфері

(рис.1. ), схематичне зображення якої ми публікуємо за посібником «Сімейно-орієнтована соціальна робота: практичні аспекти» [7; С. 55].

Також слід відмітити, що у вітчизняній



**Рис.1. Послідовність дій технології ведення справ (кейс-менеджменту)**

його застосування (медичній, освітянській, управлінській, чи традиційній – соціальній роботи) [1; 6-9]. В цих описах потреба у співпраці з іншими фахівцями лише називається без уточнення її особливостей на предмет організації, фінансування, керування та координації.

Слід відмітити, що у всіх проаналізованих джерелах метод кейс-менеджменту реалізується згідно визначеної процедури, яка включає контакт, оцінку, планування підтримки та надання підтримки, моніторинг та закриття справи. Момент включення в технологію кейс-менеджменту інших фахівців та служб традиційно передбачається на певному етапі, що показано на нижче наведеній схемі

практиці метод «ведення випадку» дуже часто підміняється термінами «соціальний супровід / супроводження». Наведена схема теж не є виключенням. Така підміна термінів (ведення випадку та соціальний супровід / супроводження) позначається перш за все на етапі оцінки результатів, створюючи більш широкі допуски щодо самої процедури кейс-менеджменту, яка є націлена перш за все на результат, що починається оцінкою і має чіткі терміни реалізації. Тракткування соціальної роботи як такої, що не має чіткого та конкретного визначення вже давно залишилося в минулому. Наразі соціальна робота як наука і практичне втілення соціальної політики може претендувати на постановку та досягнення

цілей своєї роботи як на рівні клієнта, так і соціальних систем. В такому разі психологічна допомога в межах соціальної роботи набуває суттєвих ознак дієвості, оскільки вона посилюється можливістю залучення додаткових соціальних ресурсів та активного включення клієнта у процес необхідних соціальних змін.

Практика реалізація ведення випадку показує, що етап завершення роботи над випадком передбачає оцінку результатів відносно поставлених цілей. Натомість у ситуації соціального супроводу / супроводження етап оцінки результатів (в тому числі засобом порівняння запланованих цілей і досягнутих результатів) не є чітко окресленим, що надає йому пролонгованого характеру. В нормативних документах, що регламентують діяльність соціальних працівників системи соціальних служб закріплені термін соціальний супровід/супроводження, зокрема щодо системи підтримки замінних сімей (прийомних, патронатних та дитячих будинках сімейного типу - ДБСТ). Кейс-менеджмент, який має за мету підтримку клієнта у його самоорганізації та пошуку доступних ресурсів, в умовах соціального супроводу / супроводження перетворюється на пролонговану співпрацю надавача і користувача соціальних послуг, яку важко завершити з причини нечіткості у визначенні цілей. Підміна методу ведення випадку формою соціального супроводу / супроводження має також і фінансову детермінованість: реалізація процедури «ведення випадку» забезпе-

чується засобом складання кошторису, а форма соціального супроводу / супроводження обмежується лише зарплатою фахівця, що надає з одного боку суттєву економію коштів, а з іншого робить неможливим якісне здійснення ведення випадку клієнта у встановлений термін згідно визначених цілей та очікуваних результатів. Відсутність регульованої процедури фінансування робить соціальну роботу більш добродійною акцією, ніж професійною працею; більш формальною, ніж конкретно-дієвою; більш орієнтованою на розбудову особистісних контактів, ніж на дотримання професійних меж та відносин. Аналіз поставлених цілей в описах соціального супроводу не можна назвати «конкретними», «визначеними у часі», «узгодженими»: вони більше є загально-орієнтованими, що описуються такими виразами, як-то: гармонізація стосунків, зниження напруження у сімейних стосунках, оптимізація сімейного клімату, підтримка адаптаційного періоду дитини в родині тощо. Розмитість поставлених цілей відтерміновує їхнє досягнення і, відповідно, зумовлює пролонгацію процесу супроводу. Наразі у сфері роботи з замінними сім'ями спроби конкретизувати цей процес через визначення цілей влаштування дитини у замінну сім'ю (а не супровід самої сім'ї) дав частково бажані результати лише в ситуації патронатного влаштування дитини, де замінні батьки отримують зарплату за свою працю. В інших формах замінного догляду (приймна сім'я, ДБСТ, опіка/

підкування) спроби реалізувати технологію кейс-менеджменту з чіткими цілями влаштування дитини в замінну сім'ю та організацією роботи щодо їх реалізації зустрічається з численною низкою непорозумінь, що унеможливує надання якісних послуг та призводить до підміни принципів «кейс-менеджменту» на «похідну» форму соціального супроводу/ супроводження. Щодо організації соціальної роботи із самою замінною сім'єю, то в практиці більше обираються форми структурування цього процесу засобом встановлення частоти відвідувань замінної сім'ї, заходів збору та підготовки матеріалів звітності тощо. Також залишаються поза увагою питання узгодження концептуальних підходів щодо професійної роботи, ймовірних відмінностей у корпоративних інтересах організацій, які залучені до участі в командній роботі, а також ризики виникнення розбіжностей щодо дотримання етичних принципів роботи. Форми документування, як правило, не стандартизовані, не мають термінів перегляду щодо їх доцільності і переважно носять формально-рекомендаційний характер.

Наступним питанням щодо впровадження методу кейс-менеджменту є його командний спосіб організації. Тут виникають такі складнощі:

⇒ різна підвідомча підпорядкованість, що потребує додаткових документів щодо регулювання спільної роботи по веденню випадку;

⇒ необізнаність фахівців із методами командної роботи (мультидисциплінарна, трансдисциплінарна, міждисциплінарна), і нерозуміння їх відмінностей, що утруднює комунікацію і є суттєвим для організації роботи в команді;

⇒ невідповідність психолога до роботи в команді із соціальним працівником, відсутність єдиних підходів до оцінки ситуації клієнта, досягнення яких відбувається не на основі професійних стандартів, а згідно особистісних домовленостей. За таких умов зміна кадрового складу буде вимагати створення нових домовленостей, що не сприяє досягненню послідовності кроків по реалізації задач ведення випадку;

⇒ методи психологічної роботи є переважно прерогативою фахівця в рамках школи його підготовки: ефективність використання цих методів важко оцінити і передбачити, що може впливати на узгодженість дій підтримки та загальну ефективність роботи в команді.

Як правило, тип співпраці учасників командної роботи визначається ситуацією клієнта, а також підходами та цінностями соціальної роботи[7;9]. Утворюючи професійну команду, фахівці, які будуть працювати з клієнтом, можуть мати різні типи командних зв'язків. Так мультидисциплінарна команда об'єднує різних спеціалістів з різних сфер знань, кожен з яких керується підходами щодо влас-

ної професії та працює на основі свого плану і завдань. Координація їхньої роботи здійснюється соціальним працівником, як ведучим випадку, яким узгоджуює всі організаційні та професійні моменти роботи над випадком: часові межі, тривалість роботи, порядок вирішення завдань і т.п. Як правило, кожний із фахівців веде облік своєї роботи, а результативність роботи команди обчислюється в кількісних показниках послуг, що надаються клієнтові. У такому випадку клієнт може бути переважаним чисельністю пропозицій щодо надання послуг, а фахівці – суперечками на предмет пріоритетності саме їхнього напрямку роботи. *Міждисциплінарна модель* передбачає вироблення спільного плану дій на основі організації спільних зустрічей команди, що дозволяє запобігти дублюванню певних етапів роботи, зокрема, діагностичного. Цей спосіб командної роботи може бути ефективним за умови його організації в межах однієї установи. У ситуації залучення фахівців різних сфер підпорядкування можуть виникнути складності, які унеможливають ефективність командної роботи з клієнтом. Натомість робота фахівців в *трансдисциплінарній моделі* організовується через координатора по веденню випадку, який проводить діагностику випадку, визначає склад професійної команди, організовує при необхідності його обговорення, встановлює ступінь участі кожного фахівця і регулює їхню безпосередню роботу з клієнтом. У цьому випадку клієнт має певну дові-

рена особа, а інші фахівці команди можуть брати участь при необхідності. Застосування цієї моделі командної роботи в системі охорони дитинства зменшує нескінченний потік фахівців дотичних до питань розвитку та стану здоров'я дитини, а саму дитину – від надмірної кількості контактів з фахівцями підтримуючого скерування. Слід зауважити, що кваліфіковані, добре підготовлені працівники, у командній роботі підтримують і взаємно доповнюють один одного, грають вирішальну роль в наданні комплексної допомоги.

Також було встановлено важливість *фінансової сторони* у методі ведення випадку, що передбачає складання кошторису згідно визначеного обсягу робіт. На практиці робота з клієнтом здійснюється без врахування додаткових затрат в межах зарплати соціального працівника та залучених фахівців, в нашому випадку, психолога. Таким чином непередбаченість кошторису витрат в організації ведення випадку змінює пріоритети із потреб і запитів клієнта та ситуацію та фінансовий потенціал організації.

Питання *підготовки фахівців* щодо методу кейс-менеджменту, який входить в загальну компетентність фахівців соціальної роботи і взагалі не передбачений в перелік компетентностей при підготовці фахівців інших соціономічних професій, зокрема психологічного напрямку. Передбачається, що успішна співпраця фахівців по веденню випадку має опиратися на узгоджений інструментарій оці-

нки, основою якого міг би послугувати збірник діагностичних критеріїв, зокрема DSM чи МКХ. Видається, що закладений в DSM-класифікаторі багатоосьовий принцип діагностики є більш доречним для організації підтримки клієнта в складній соціальній ситуації. Він надає можливість приділити увагу всім чинникам діяльності та сферам оточення клієнта, які б могли б залишитися непоміченими а також оцінити ризики формування всіх типів розладів. Це надає інструмент для розмежування роботи різних фахівців та узгодження їхньої роботи в напрямку досягнення цілей по веденню випадку клієнта. Наявність шкали загальної оцінки функціонування (ЗОФ) надає можливість відходу від традиції «приписування клієнта» до певної категорії, як «ярлику» та уніфікувати результати оцінки без знецінення індивідуальних потреб клієнта. Наразі українське законодавство і ще й досі використовує «ярлики» при уніфікації потреб клієнтів задля визначення форм допомоги, вимощуючи тим самим шляхи споживацтва та «навченої немичності».

Аналіз практики співпраці психолога із соціальним працівником по реалізації завдань роботи з клієнтом показав наявність суттєвих конфліктогенів, що стосуються сфер впливу, повноважень та відсутності спільних підходів щодо використання діагностичного інструментарію. Коротко опишемо випадки роботи з клієнтом (Табл.1).

Перші два роки проживання хлопчика

у прийомній сім'ї не мали ніяких видимих ускладнень. Під час супроводу соціальним працівником прийомної сім'ї не було діагностовано потребу у залученні додаткових ресурсів та фахівців. За два роки проживання хлопчика у прийомній сім'ї: не було проведено необхідних заходів щодо пошуку дитині місця постійного влаштування, що створило в родині ілюзію набуття дитиною статусу «кривнонародженого». Як виповнилося хлопчику 6 років у подружжя народилася ще одна дитина – дівчинка. Хлопчик агресивно відреагував на народження дівчинки: його поведінка змінилася, він почав кусатися, бити прийомну маму і вередувати. Всі ці дії він здійснював у відсутності прийомного батька. Чоловік не брав до уваги скарги дружини на «агресивну поведінку» хлопчика. Ускладнення ситуації в родини зумовили започаткування справи по

Таблиця 1. Випадок «А»

Вік, стать	Хлопчик, 6 років
Вік влаштування у прийомну сім'ю	4 роки
Сім'я влаштування	Подружжя з дитиною: донці подружжя на момент створення прийомної сім'ї виповнилося 3 роки.
Причини потреби в заміні догляду	Смерть матері, відсутність близьких родичів, які б могли потурбуватися про дитину
Задачі влаштування	Захист та створення безпечних умов розвитку Підготовка дитини до постійного влаштування
Залучені фахівці	Психолог, юрист
Напрямки підтримки з боку фахівців	Терапевтична підтримка дитини щодо переживання травматичних ситуацій (втрата матері, проживання в деприваційних умовах, досвід насильства); Правовий захист дитини та визначення можливості її усиновлення

веденню випадку хлопчика. До роботи з випадком був залучений психотерапевт, однак співпраця соціального працівника і психотерапевта не заладилася: кожний мав свій план роботи і своє бачення ситуації. За півроку роботи з психотерапевтом поведінка дитини дуже повільно змінювалася, натомість конфлікт між батьками інтенсивно посилювався, що зумовило невдоволення соціального працівника і переведення обговорення випадку на уповноважену комісію при Службі у справах дітей. Ще впродовж піврічного терміну справа регулювалася засобом адміністративних дій, однак ситуація в родині не покращилася і, невдовзі, дитина була вилучена із родини. Загалом хлопчик прожив у прийомній сім'ї три роки, яку він вважав вже своєю і «боровся проти розпорошування любові батьків» на новонароджених членів сім'ї. Цей випадок показав, що формальне залучення психолога до роботи із випадком скоріше може збільшити проблеми, ніж їх вирішити. Наразі вилучення дитини із прийомної сім'ї збільшило кількість її переміщень, посилюючи ризики формування прихильності дитини і, відповідно, ідентичності.

Опишемо інший випадок (Табл.2)

Психологічне обстеження дитини показало наявність деприваційних уражень, відставання у розвитку, зокрема щодо мовленнєвого. Відразу, після влаштування дитини до прийомної сім'ї соціальним працівником була створена професійна команда, яка працювала

разом впродовж одного року (див. Табл. 2). До складу команди входив психолог-психотерапевт, психіатр та ведучий випадку – соціальний працівник. Також до складу команди була включена бабуся дитини та прийо-

Таблиця 2. Випадок «В»

Вік, стать	дівчинка, 9 років
Вік влаштування у прийомну сім'ю	4 роки
Сім'я влаштування	Подружжя без дітей.
Причини потреби в замінному догляді	Відмова матері від дитини, неможливість бабусі доглядати за онучкою з причини похилого віку
Задачі влаштування	Захист та створення безпечних умов розвитку Підготовка дитини до постійного влаштування
Залучені фахівці	Психолог (сімейний), психотерапевт (дитячий) юрист
Напрямки підтримки з боку фахівців	Терапевтична підтримка дитини щодо минулого досвіду дитини; Допомога подружжю по опануванню батьківськими навиками Правовий захист дитини та визначення можливості її усиновлення

мні батьки. Дитина два рази на тиждень мала заняття з психотерапевтом; батьки щотижня - зустрічі із сімейним психологом; один раз на місяць проводилися спільні зустрічі команди по веденню випадку. Робота тривала один рік. Результати роботи не мали яскравого представлення у динаміці змін щодо розвитку та поведінки дитини, що зумовило залучення до команди фахівця-дефектолога.

**Висновки та перспективи подальших досліджень.** В результаті роботи команди були встановлені локальні порушення в психічному розвитку дитини, розроблена корекційна програма та розроблені рекомендації прийомним батькам для підтримки дитини в її соціалізації. По завершенню роботи з випад-



ком були визначені перспективи щодо захисту дитини згідно її потреб та ситуації її розвитку. Також було прийнято рішення залишити дівчинку у прийомній сім'ї на тривале проживання, а через 2 роки прийомні батьки розпочали процес удочеріння дитини, який невдовзі успішно завершили.

Наведені в статті результати проведеного аналізу переконують, що роботу в команді по веденню випадку слід здійснювати на професійній основі, де співпраця фахівців (в т.ч. психолога) має опиратися на спільний діагностичний інструментарій та моделі оцінки ситуації клієнта. Розкриття особливостей співпраці фахівців у роботі по веденню випадку особливо вагомим залишається саме в сфері соціальної роботи. Розгляд питання по введенню компетентностей кейс-менеджменту у професійну підготовку фахівців соціономічних професій, зокрема психологічного напрямку, видається нагальною проблемою сьогодення. В перспективі вслід продовжити дослідження з даної проблематики.

#### Перелік використаних джерел:

1. *Власова Т. И.* Взгляды Мэри Эллен Ричмонд на социальное партнёрство в профессиональном образовании американских социальных работников / Т. И. Власова // Интернет-журнал «Мир науки» 2016, Том 4, номер 4 [Режим доступа: <http://mir-nauki.com/PDF/50PDMN416.pdf>.]
2. *Кейс-менеджмент* для уязвимых к ВИЧ групп населения: подъем по ступеням сервиса. Пособие по проведению тренинга / – К. : МБФ «Международный Альянс по ВИЧ/СПИД в Украине», 2012. – 48 с.
3. *Кліманська М. Б.* Психологічні чинники схильності молоді до соціального утримання. Спеціальність 19.00.05. – соціальна психологія; психологія соціальної роботи: Автореферат дисертації на здобуття наукового ступеня кандидата психологічних наук Київ - ІСПП НАПН України – 2007 – 11 с.
4. *Посібник* з методики міждисциплінарного ведення випадку при роботі з безпритульними, бездоглядними неповнолітніми дітьми / організація «Право на здоров'я» (Health Right International). – К., 2010. – 68 с.
5. *Работа* со случаем как основа подготовки к освобождению и постпенитенциарного сопровождения подростков из воспитательной колонии. Оценка потребностей подростка, Режим доступа: [http://www.socialworks.ru/index.php?option=com\\_docman&task=doc\\_download&gid=12&Itemid=35](http://www.socialworks.ru/index.php?option=com_docman&task=doc_download&gid=12&Itemid=35).
6. *Савчук Е.* Работа со случаем / Е. Савчук, Е. Синицина – К.: Всеукраинская благотворительная организация «Всеукраинская сеть ЛЖВ», 2013. – 60 с.
7. *Сімейно-орієнтована* соціальна робота: практичні аспекти. Конспект лекцій / За заг. ред. В. О. Кузьмінського, С. С. Лукашова – К. : Молодь, 2010 – 128 с.
8. *Сороколат Ю. В.* Кейс-менеджмент как метод управления в сети отрясли здравоохранения / Ю. В. Сороколат, В. А. Садовский, Г. В. Семенченко // Вісник Національного технічного університету "ХПІ". Серія : Технічний прогрес та ефективність виробництва. - 2014. - № 65. - С. 124-130. - Режим доступу: [http://nbuv.gov.ua/UJRN/vcpitp\\_2014\\_65\\_21](http://nbuv.gov.ua/UJRN/vcpitp_2014_65_21).
9. *Навчально-методичне* видання. Я – Є!... Шастя! Дитина в освітньому просторі: метод ведення випадку. [за заг. ред.. Г. М. Бевз] ПП Іванюк Володимир-Волинський, 2016. – 120 с.
10. *Bevz H* Potrzeba medyczno-psychologicznej pomocy dzieciom w rodzinach zastępczych: studium przypadku // Current Problems of Psychiatry Uniwersytet Medyczny w Lublinie; Lubelskie Stowarzyszenie Naukowe na Rzecz Rozwoju Psechiatrji Lublin - 2013; 14(3):170-173.

11. *Mirowska. M* Casemanagement (zarzą dzenie przypadkiem) jakospołeczno-inwestycyjny element systemu usług społecznych, Педагогічні науки: теорія, історія, інноваційні технології, Науковий журнал Сум ДПУ імені А. С. Макаренка № 5 (59), Суми. : 2016 – С. 442-448.

### References (Transliteration):

1. *Vlasova T. I.* Vzgliady Meri Ellen Richmond na sotsialnoe partnerstvo v professionalnom obrazovanii amerikanskikh sotsialnykh rabotnikov // Internet-zhurnal «Mirnauki» 2016, Tom 4, nomer 4 [Rezhimdostupa: <http://mir-nauki.com/PDF/50PDMN416.pdf>.]
2. *Keis-menedzhment* dlia uiazvimykh k VI Chgrup pnaseleniia: podieem postupeniam servisa. Posobie poprovedeniiu treninga / – K. : MBF «Mezhdunarodnyi Alianspo VICH/SPID v Ukraine», 2012. – 48 s.
3. *Klimanska M. B.* Psikhologichni chinniki skhlnosti molodi do sotsialnogo utrimanstva Spetsialnist 19.00.05. – sotsialna psikhologii; psikhologii asotsialnoïro boti Avtoreferat disertatsii nazdobuttia naukov ogostupenia kandidata psikhologichnikh nauk Kiïv - ISPP NAPN Ukraïni – 2007 – 11 s.
4. *Posibnik* z metodiki mizhdistsiplinarnogo vedennia vipadku priroboti z bez pritulnimi, bezdogliadnimi nepovnolitnimi ditmi / organizatsiia «Pravonazdorov'ia» (Health Right International). – K., 2010. – 68 s.
5. *Rabota* so sluchaem kak osnova podgotovki k osvobozhdeniiu i postpenitentsiarnogo soprovozhdeniia podrostkov iz vospitatelnoi kolonii. Otsenka potrebnosti podrostka (v ramkakh proekta—[http://www.socialworks.ru/index.php?option=com\\_docman&task=doc\\_download&gid=12&Itemid=35](http://www.socialworks.ru/index.php?option=com_docman&task=doc_download&gid=12&Itemid=35)).
6. *Savchuk E.* Rabota so sluchaem / Savchuk Elena, Sinitsina Ekaterina. – K.: Vseukrainskaia blagotvoritelnaia organizatsiia «Vseukrainskaia set LZhV», 2013. – 60 s.
7. *Simeino-orientovana* sotsialna robota: praktichniia spekti. Konspekt lektsii /Zazag.red. V. O. Kuzminskogo, S. S. Lukashova – K. : Molod, 2010 – 128 s.Sovremennye praktiki v oblasti profilaktiki sotsialnogo sirotstva : informatsionnyi material / red- kol.: D. Babitskii i [dr.] — 2014. — 52 s.
8. *Sorokolatuu. V.* Keis-menedzhment kak metodu pravleniia v setiotrasli zdravookhraneniia / Iu. V. Sorokolat, V. A. Sadovskii, G. V. Semenchenko // Visnik Natsionalnogo tekhnichnogo universitetu "KhPI". Seriia : Tekhnichnii progresta effektivnist virobnitstva. - 2014. - № 65. - S. 124-130. – Rezhim dostupu: [http://nbuv.gov.ua/UJRN/vcpitp\\_2014\\_65\\_21](http://nbuv.gov.ua/UJRN/vcpitp_2014_65_21).
9. *Ia – E!... Shastia!* Ditina v osvitnomuprostori: metode dennia vipadku Navchalno-metodichne vidannia.[zazag.red.. G. M. Bevz] PP Ivaniuk Volodimir-Volinskii, 2016. – 120 s.
10. *Bevz H.* Potreba medyczno-psychologicznej pomocy dzieciom w rodzinach zastępczych: studium przypadku// Current Problems of Psychiatry Uniwersytet Medyczny w Lublinie; Lubelskskie Stowarzyszenie Naukowe na Rzecz Rozwoju Psechiatrui Lublin - 2013; 14(3):170-173.
11. *Mirowska. M* Casemanagement (zarzą dzenie przypadkiem) jakospołeczno-inwestycyjny element systemu usług społecznych, Педагогічні науки: теорія, історія, інноваційні технології, Науковий журнал Сум ДПУ імені А. С. Макаренка № 5(59), Суми. : 2016 – С. 442-448.

### Halyna Bevz

*Doctor of Psychology, Associate Professor, Head of the Laboratory of Psychology of Communication of the Institute of Social and Political Psychology of the National Academy of Educational Sciences of Ukraine, Kyiv (Ukraine)*

## PSYCHOLOGICAL WORK IN CASE MANAGEMENT PRACTICE: ANALYSIS OF IMPLEMENTATION EXPERIENCE

### ABSTRACT

Numerous situations of deprivation of people that are historically repeated actualize re-

quests for effective, technologically-structured methods of assistance. Contemporary position of Ukraine in the hybrid war, accompanied by a situation of forced displacement of people, the annexation of Crimea and hostilities in the Donetsk and Luhansk regions, have intensified the issues of support provision measures (financial, social, psychological, etc.) in order to strengthen the ability of people to improve their own living conditions.

At the same time, while providing professional assistance the probability of its negative social consequences should be taken into account, in other words – the side effects of this process may include both consumerism and the phenomena of acquired helplessness. The case management method has proven itself to be effective in resolving a number of issues related to the provision of individual assistance to the clients. As a method of teamwork, case management anticipates involvement of various resources and specialists into the process of solving a client's life situation, namely: psychologists, lawyers, and educators. At present, the study of the mechanisms of such cooperation is not sufficiently presented in the theoretical and practical domestic literary sources and needs to be studied in the future.

In the article, scientific investigations regarding the participation of a psychologist in domestic social practices of case management application are carried out, as well as data are provided on the peculiarities of the process of incorporat-

ing a psychologist into a teamwork in the field of child protection. The information sources on social work with clients and the author's own psychological practice in working with clients in the child protection system served as materials for research. The research methods included a theoretical analysis of literary sources and information about the application of case management in the practice of social work, as well as the observation and analysis of cases from the author's own practice.

In practice, Ukrainian realities confirm the effectiveness of the main positions of the case management method implementation, regardless of the country structure and social situation. It is argued that the effectiveness of case management application covers the clarity of structuring the process based on the effectiveness of the norms of social processes regulating, focusing on the goals and client's needs, avoiding processes of depreciation of the client's strength, and observing the social work principles implemented in the community, as well as mutual enhancement of professional competence of the team's participants, one of whom is a psychologist.

Restrictions on the effective cooperation of a psychologist in the case management includes the following items: different subordination, which requires additional documents to regulate joint case management activities; lack of teamwork knowledge about different methods (multidisciplinary, transdisciplinary, interdisciplinary) implementation and misunderstanding of

their differences, which complicates communication and is essential for the organization of teamwork; poor training of a psychologist to work in a team together with a social worker, lack of standardized approaches to assessing a client's situation. In addition, the conditionality of methods used by a psychologist within the school's framework can influence both the consistency of client's support provision and the overall effectiveness of teamwork. Harmonization of conceptual approaches to professional work, probable differences in the corporate interests of organizations involved in teamwork, as well as the risks of compliance with professional ethical principles also become issues that need to be resolved.

It is believed that the introduction of the basics of case management as a method of teamwork, approaches to its evaluation, and management and monitoring tools into the training of psychologists can improve cooperation of specialists and enhance the effectiveness of assistance provision to the clients due to implementation of the case management method into the practice.

**Key words:** foster family, professional team, work of a psychologist in a team, case management, social worker.

**Бевз Галина Михайловна**

*Доктор психологических наук, доцент, заведующая лабораторией психологии общения Института социальной и политической психологии Национальной академии педагогических наук Украины, г. Киев (Украина)*

## ПСИХОЛОГІЧЕСКАЯ РАБОТА В ПРАКТИКЕ КЕЙС-МЕНЕДЖМЕНТА: АНАЛИЗ ОПЫТА ПРИМЕНЕНИЯ

**Аннотация.** Метод кейс-менеджмента зарекомендовал себя как эффективный в решении ряда вопросов по организации индивидуальной помощи населению, реализуемой средством соучастия и командной работы. На анализе опубликованных информационных материалов и собственной практики автора в сфере защиты детей раскрываются трудности по соучастию психолога в командной работе кейс-менеджмента. Утверждается, что программы подготовки специалистов, в том числе психологов, привлекаются к работе по ведению случая, должны быть дополнены компетенциями в сфере кейс-менеджмента и спецификой работы психолога в профессиональных командах.

**Ключевые слова:** заместительная семья, профессиональная команда, работа психолога в команде, кейс-менеджмент, социальный работник.

Дата отримання статті: 06.03.2018

Дата рекомендації до друку: 21.03.2018