


Міністерство освіти і науки України
Бердянський державний педагогічний університет
кафедра соціальної роботи та інклюзивної освіти

Допущено до захисту
Завідувач кафедру

_____ Катерина ПЕТРОВСЬКА
«24» листопада 2024

**ТЕХНОЛОГІЯ КЕЙС-МЕНЕДЖМЕНТУ ЯК СУЧАСНИЙ
ІНСТРУМЕНТ СОЦІАЛЬНОЇ РОБОТИ
З ПРАЦЕВЛАШТУВАННЯ ВЕТЕРАНІВ/ОК**

Кваліфікаційна робота магістра

Виконавець: здобувач другого
(магістерського) рівня вищої освіти, групи
м23СР

Галузь знань 23 Соціальна робота

Спеціальність 231 Соціальна робота

Освітньо-професійна програма: «Поство-
енна соціально-психологічна реабілітація»

РОЖОВИК Ю.М..

Керівник: доц. ЗАХАРОВА Н.М.

Рецензент: доц. ПЕТРОВСЬКА К.В.

ЗМІСТ

ВСТУП	3
РОЗДІЛ I. ТЕОРЕТИКО-МЕТОДОЛОГІЧНІ ЗАСАДИ ВПРОВАДЖЕННЯ ТЕХНОЛОГІЇ КЕЙС-МЕНЕДЖМЕНТУ В СОЦІАЛЬНІЙ РОБОТІ З ПРАЦЕВЛАШТУВАННЯ ВЕТЕРАНІВ/ОК.....
1.1. Генеза понять, принципові засади кейс-методу.....	7
1.2. Технологія кейс-менеджменту як компонент соціальної роботи: методологічні аспекти.....	12
1.3. Використання кейс-менеджменту в процесі інтеграції (реінтеграції) екскомбатантів/ок в сферу зайнятості.....	22
ВИСНОВКИ ДО I РОЗДІЛУ	35
РОЗДІЛ II. ЕКСПЕРИМЕНТАЛЬНА МОДЕЛЬ КЕЙС-МЕНЕДЖМЕНТУ ЯК ТЕХНОЛОГІЇ СОЦІАЛЬНОЇ РОБОТИ З ТРУДОВОЇ ЗАЙНЯТОСТІ ВЕТЕРАНІВ/ОК.....
2.1. Завдання, функції кейс-менеджменту в сфері працевлаштування екскомбатантів/ок.....	36
2.2. Модель впровадження технології кейс-менеджменту з працевлаштування ветеранів/ок	46
ВИСНОВКИ ДО II РОЗДІЛУ	60
ЗАГАЛЬНІ ВИСНОВКИ.....	61
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ.....	63
ДОДАТКИ.....	69

ВСТУП

Зростання соціально-економічного значення послуг соціальної сфери обумовлюється, перш за все, глибокою трансформацією характеру самої праці, її інтелектуалізацією. Такі обставини об'єктивно визначають необхідність володіння фахівцями не тільки знаннями, безпосередньо пов'язаними з професійною діяльністю, але й інноваційними підходами до розв'язання актуальних соціальних завдань.

Типовими індивідуальними проблемами в практиці соціальної роботи є емоційні проблеми, сімейні й особистісні кризи, групові конфлікти, проблеми на виробництві, безробіття, міграція та інше.

Сучасна ситуація в Україні з початком військових подій доповнила перелік соціальних проблем, пов'язаних з реабілітацією, соціальним супроводом та підтримкою осіб з числа ветеранів й військовослужбовців, мігрантів та біженців й інших вразливих груп населення. Особливої уваги з боку соціальної роботи потребують особи з множинними проблемами, які можуть мати широкий спектр: стан фізичного, психічного, соціального, ментального здоров'я; неприйняття та нерозуміння з боку суспільства, родини; проблеми, пов'язані з поверненням до цивільного життя та відсутністю мотиваторів.

Практика кейс-менеджменту з'явилася у кінці ХІХ – на початку ХХ ст. як реакція на зростання потреби індустріалізованого населення США у соціальних послугах різного гатунку: захисту прав, підтримки здоров'я, послуги у комунікації, навчанні, адаптації, ситуаціях природного та техногенного характеру, знаходження роботи та зорієнтовано на індивідуальну форму роботи. У процесі індивідуальної допомоги не тільки планується відповідна процедура взаємодій, що забезпечують умови роботи в системі «сам на сам». але й висуваються специфічні вимоги до ролі соціального працівника як кейс-менеджера.

Вивченням поняття “кейс-метод”, “кейс-менеджмент” займалися такі

зарубіжні дослідники як М. Річмонд, Р. Баркер, С. Дойл, Д. Мокслей та ін.

У вітчизняному науковому дискурсі розвідки в сфері використання кейс-методу в соціальній роботі представлено в доробках Т. Бігуняк, Л. Козак, О. Медкова, М. Скіба, Ю. Тодорцева, О. Пташенчук та ін.

Вітчизняні дослідники О. Сидоренко, Ю. Сурмін, В. Чуба, П. Шеремета, Л. Штефан та ін. розвинули теоретичні засади кейс-методу як інноваційного способу, який сприяє розвитку критичного мислення, вчить системно в тісному взаємозв'язку теорії та практики розв'язувати актуальні соціальні проблеми.

У соціальній практиці активно розвивається тема кейс-менеджменту в сфері підготовки соціальних працівників (Ю. Тодорцева), інклюзивного підприємництва (А. Жуковська), надання інтегрованих соціальних послуг у територіальній громаді (Т. Лях, Т. Спіріна), в роботі з внутрішньо переміщеними особами та в сфері зайнятості населення (О. Тополь, О. Нартюк).

У різних напрямках соціальної роботи науковими розвідками кейс-менеджменту займалися також І. Артеменко, О. Анісімова, В. Багрій, А. Галай, М. Л. Козак, Л. Ільч, О. Савчук, Н. Якімова та ін.

Доробки із застосуванням кейс-менеджменту в соціальній роботі з трудової зайнятості населення напрацьовані І. Артеменко, О. Анісімовою, О. Волгіною, Н. Гусак, О. Савчук, А. Галай, В. Багрій, М. Куркчи та ін. Так, О. Волгіна та Н. Гусак працювали над розробкою процедур кейс-менеджменту з безробітними та імплементації даної стратегії в діяльність державної служби зайнятості.

Дослідження сучасних технологій профілювання безробітного населення для визначення можливостей працевлаштування проводили Л. Ільїн та Н. Якімова. Також Н. Савченко досліджувала державні послуги щодо соціального супроводу в сфері зайнятості, але темпи цього процесу не є вражаючими.

Зважаючи на недостатній обсяг наукових досліджень щодо кейс-менеджменту з працевлаштування безробітних в умовах сучасного ринку

праці, який наразі переживає значний вплив кризових явищ у соціальній та економічній сферах, тема супроводу ветеранів/ок в сферу трудової зайнятості є стратегічно актуальною та, практично, тільки започатковуються.

На основі аналізу літературних джерел та практики державної служби зайнятості виявлено суперечності між суттєвим потенціалом технології кейс-менеджменту в соціальній роботі та низьким рівнем його застосування в сфері працевлаштування ветеранів/ок.

У розв'язанні означеної суперечності одним із перспективних інструментів соціальної роботи є технологія кейс-менеджменту, що й зумовило вибір теми кваліфікаційної роботи: **«Технологія кейс-менеджменту як сучасний інструмент соціальної роботи з працевлаштування ветеранів/ок».**

Мета дослідження: теоретично обґрунтувати методологічні та практичні засади використання технології кейс-менеджменту в сфері соціальної роботи з працевлаштування ветеранів.

Завдання дослідження:

1. Розглянути сутність та передумови виникнення кейс-методу в галузі соціальної роботи.
2. Схарактеризувати кейс-менеджмент як ефективну технологію соціальної роботи в сфері працевлаштування.
3. Проаналізувати роль кейс-менеджменту в процесі інтеграції (реінтеграції) екскомбатантів/ок у сферу зайнятості.
4. Модифікувати та доповнити технологію кейс-менеджменту інструментами, що забезпечують успішність реалізації процесу працевлаштування ветеранів/ок в умовах державних центрів зайнятості.
5. Розробити модель технології кейс-менеджменту з працевлаштування ветеранів/ок.

Об'єкт дослідження: процес працевлаштування ветеранів/ок.

Предмет дослідження: теоретико-методичні особливості впровадження технології кейс-менеджменту при працевлаштуванні ветеранів/ок.

Методи дослідження. Для обґрунтування положень кваліфікаційного

дослідження використано *теоретичні методи*: загальнонаукові (аналіз, синтез, систематизація, термінологічний аналіз); конкретно-наукові (вивчення та аналіз літератури щодо теми дослідження для визначення ступеня розробленості проблеми дослідження, аналіз базових понять дослідження;

- *емпіричні методи*: метод модифікації технологічного процесу; метод проєктування моделі імплементації технології кейс-менеджменту; підбір методик оцінки потреб, мотивації, психологічної підтримки та ін.

Практичне значення кваліфікаційного дослідження полягає в тому, що результати можуть бути використані у практичній роботі центрів зайнятості в напрямку працевлаштування ветеранів АТО/ООС, підготовці соціальних менеджерів до роботи засобами технології кейс-менеджменту, а також може бути використана в освітньому процесі під час вивчення дисциплін “Технології поствоєнної соціально-психологічної реабілітації” на освітньо-професійній програмі “Поствоєнна соціально-психологічна реабілітація”, “Технології соціальної роботи” на освітньо-професійній програмі “Соціальна робота. Соціальна педагогіка”.

Структура кваліфікаційної роботи: вступ, 2 розділи, висновки, список використаних джерел (50 найменувань), 1 рис., 5 додатків. Загальний обсяг роботи становить 75 сторінок, основний текст – 62 сторінки.

6. Констатовано, що технологія кейс-менеджменту є сучасним інструментом соціально-економічної, соціально-інтегративної допомоги, підтримки, супроводу екскомбатантів/ок в цивільне життя та трудову зайнятість.

ЗАГАЛЬНІ ВИСНОВКИ

1. Аналіз наукових та прикладних досліджень з проблеми використання технології кейс-менеджменту в соціальній роботі засвідчив обґрунтування теоретичних засад кейс-методу як інструменту інноваційного розвитку Державної служби зайнятості на засадах диференційованого та професійного індивідуального підходу до працевлаштування ветеранів та інтеграції (реінтеграції) в цивільне життя.

2. Зазначено, що розвитку методології кейс-менеджменту приділяється належна увага вітчизняними та зарубіжними вченими в різних сферах життєдіяльності, але в сфері трудової зайнятості ветеранів наразі - на рівні експериментального супроводу.

3. Проведений аналіз генези, сутності, принципів, моделей кейс-менеджменту підтверджує актуальність впровадження технології кейс-менеджменту в соціальну роботу з працевлаштування ветеранів як сучасної стратегії, ефективного інструменту інтеграції (реінтеграції) ветеранів до цивільного життя.

4. Встановлено, що ресурсні можливості кейс-менеджменту, як інноваційного способу, сприяють чіткій взаємодії теорії та практики від виявлення основних потреб отримувачів послуг до кінцевої стадії розв'язання проблем працевлаштування ветеранів.

5. Визнано, що кейс-менеджмент, як сучасний інструмент соціальної роботи, потребує розробки інтегрованої моделі організації соціальної роботи з працевлаштування ветеранів.

6. Аргументовано доведено, що розроблена модель процесу кейс-менеджменту, дієві інструменти поповнюють арсенал методології технології

та фокусуються на результативності, продуктивності, успішності реалізації завдань працевлаштування ветеранів в умовах центрів зайнятості населення.

7. Констатовано, що технологія кейс-менеджменту є сучасним інструментом соціально-економічної, соціально-інтегративної допомоги, підтримки, супроводу екскомбатантів/ок в цивільне життя та трудову зайнятість.

8. Виконане дослідження може слугувати підґрунтям для продовження розвідок із питань вивчення особливостей соціального супроводу засобами технології кейс-менеджменту з працевлаштування та інтеграції ветеранів/ок.

Список використаних джерел

1. Артеменко І. Е. Підготовка менеджерів соціальної роботи до застосування кейс-менеджменту у роботі з клієнтами. Освіта дорослих : теорія, досвід, перспективи. 2014. Вип. 1. С. 12–19.
2. Бігуняк Т. В., Павлишин Г. А., Саварин Т. В. Кейс-метод навчання у медичній освіті/ Т. В. Бігуняк, Г. А. Павлишин, Т. В. Саварин// Медична освіта, 2015, №3. – С. 67-69.
3. Ваганова О. Метод кейсів в професійному навчанні : навчально-методичний посібник [Електронний ресурс] / О. І. Ваганова. – 2011.–57с. Режимдоступу:<https://vgipuvaganova.files.wordpress.com/.../d0b2d0b0d0b3d0b0d0bdd>
4. Вступ до соціальної роботи: Навч. посібник / За ред. Семигіної Т. В., Миговича І. І. Київ: Академвидав, 2005. 304 с.
5. Гребенькова. Г. В. Кейс-метод у професійному навчанні [Електронний ресурс] / Режим доступу: <http://www.nmc.od.ua/wpcontent/uploads/2011/01/>
6. Державний Стандарт соціальної послуги соціального супроводу при працевлаштуванні та на робочому місці (затверджений Наказом Міністерства соціальної політики України від 21.09.2016 № 1044). Режим доступу: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/ru/z1359-16>
7. Діяльність державної служби зайнятості у січні-вересні 2020 року : аналітична записка. *Державна служба зайнятості*, 2020. URL: <https://www.dcz.gov.ua/analitics/67>.
8. Єдина технологія надання соціальних послуг центрами зайнятості України / Маршавін Ю.М., Фокас Л.М., Ляміна Л.Є., Маршавін Д.Ю. Науково-дослідна робота. Київ. 2010. – Режим доступу: <http://ipk.edu.ua/upload/medialibrary/205/205d657fed8f6b37123366fadbbff6f9.pdf>

9. Енциклопедія для фахівців соціальної сфери / За заг. ред. І. Д. Звереві. Київ, Сімферополь: Універсум, 2012. 536 с.
10. Закон України «Про зайнятість населення» від 05.07.2012 № 5067-VI. Режим доступу: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/ru/5067-17>
11. Закон України «Про соціальні послуги» від 21.02.2016 № 966-15. Режим доступу: <http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/966-15>
12. Захарова Н. Менторство як інструмент розвитку кадрового потенціалу // Соціально-освітні доміанти професійної підготовки фахівців соціальної сфери та інклюзивної освіти: матеріали V Всеукраїнської науково-практичної Інтернет-конференції: збірник наукових праць; укладач Петровська К. В. 2023. 361 с. С. 136-140.
13. Зозуляк-Случик Р., Радкевич О. Деонтологія соціальної роботи як складова професійно-етичної компетенції майбутніх фахівців // Вісник Черкаського університету: педагогічні науки. 2017. № 3. С. 36-41. URL: <http://ped-ejournal.cdu.edu.ua/article/view/1531> (дата звернення 1.10.2018)
14. Інноваційні технології навчання в діяльності інженера-педагога: навчальний посібник для інженера-педагога: у 2 ч. / [Коваленко О. Е., Штефан Л. В., Лисенко С. А., та ін.]; за ред.. О. Е. Коваленко, Л. В. Штефан. – Х.: Вид-во ТОВ «Цифрова друкарня №1», 2013.– Ч.1 : Теоретичні основи. - 195 с.
15. Кейс-менеджмент внутрішньо-переміщених осіб: методичні рекомендації / Автор-упорядник: Гусак Н.Є. – К., 2015. – 62 с.
16. Козак Л. В. Кейс-метод у підготовці майбутніх викладачів до інноваційної професійної діяльності / Освітологічний дискурс, 2015, № 3 (11). с. 153-161.
17. Ільч Л. М., Якимова Н.С. Сучасні технології профілювання безробітного населення та можливості їхнього застосування в Україні. *Економіка та держава*, 2015. № 8. С. 82-86.
18. Менеджмент соціальної роботи : навчальний посібник / О. П. Песоцька, Є. Г. Дедов. Луганськ : Альма-матер, 2012. 110 с.
19. Методологія впровадження програми менторства для екскомбатантів/-

ок «рівний – рівному». *Центр зайнятості вільних людей*. 31 с. URL: [//czsl.staff@gmail.com](mailto:czsl.staff@gmail.com) (дата звернення: 2.10.2023).

20. Наказ Міністерства соціальної політики України «Про затвердження форм Персональної картки та додатків до неї, заяви про надання (поновлення) статусу» від 17.08.2015 № 848. Режим доступу: <http://zakon5.rada.gov.ua/laws/show/z1065-15>

21. Наказ Міністерства соціальної політики України «Про затвердження Методичних рекомендацій щодо здійснення та документування оцінки потреб» від 09.07.2014 № 450

22. Наказ Міністерства соціальної політики України від 14.04.2017 № 626 «Про затвердження змін до Переліку соціальних послуг, що надаються особам, які перебувають у складних життєвих обставинах і не можуть самостійно їх подолати». Режим доступу: <http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/z0615-17>

23. Нісімчук А. С., Падалка О. С., Шпак О. Т. Сучасні педагогічні технології. Навчальний посібник. — К.: Просвіта, 2000. — 340с.

24. Ожегова Л. А. Метод case studies как эффективная форма обучения студентов географических специальностей / Л. А. Ожегова // Ученые записки Таврического национального университета им. В.И. Вернадского. - Серия «География». Том 25 (64). 2012. - №4. - С.87-96.

25. Освітні технології. / Ред. О. М. Пехота — К.: А.С.К., 2002.- 256 с.

26. Пащенко Т. М. Кейс-метод як сучасна технологія навчання спеціальних дисциплін [Електронний ресурс] / Т. М. Пащенко. – Режим доступу : <http://lib.iitta.gov.ua/10441/1/ПащенкоКейс.pdf>

27. Подготовка социальных работников к ведению клиентов из числа групп риска для обеспечения доступа к лечению ВИЧ- инфекции. Кейс-менеджмент для уязвимых к ВИЧ групп населения : подъем по ступеням сервиса. / О. И. Сидоренко, Е. С. Кульбах, Л. О. Шульга, А. А. Токарь, М. Ю. Варбан. Модуль 2. Киев : МБФ «Международный Альянс по ВИЧ/СПИД в Украине», 2013. 92 с.

28. Перелік соціальних послуг, що надаються особам, які перебувають у складних життєвих обставинах і не можуть самостійно їх подолати затверджений Наказом Міністерства соціальної політики України від 03.09.2012 № 537

29. Пташенчук О. Використання кейс-методу при формуванні дослідницької компетентності майбутніх учителів біології/ Оксана Пташенчук // Педагогічні науки: теорія, історія, інноваційні технології, 2017, № 3 (67). – С. 82-97.

30. Про затвердження Етичного кодексу спеціалістів із соціальної роботи України: Наказ Міністерства у справах сім'ї, молоді та спорту від 9.9.2005 р. № 1965. URL: <http://zakon.rada.gov.ua/rada/show/v1965643-05> (дата звернення 15.10.2018)

31. Про зайнятість населення : Закон України від 5 липня 2012 р. № 5067-VI (із змінами, внесен. згідно із 3 Законами в 2013-2020 рр.). *Офіц. вісник України*, 2012. 27 серпня (№ 63). С. 17. Ст. 2565.

32. Про затвердження Порядку реєстрації, перереєстрації безробітних та ведення обліку осіб, які шукають роботу : Постанова Кабінету Міністрів України від 19 вересня 2018 р. № 792. *Офіц. вісник України*, 2018. 19 жовтня (№ 80). С. 210. Ст. 2662.

33. Профілювання та кейс-менеджмент в сфері зайнятості населення: метод. посібник [авт. кол.: О. Волгіна, Н. Гусак] / упорядн. – заг. ред. О. Іванова, О. Волгіна; ПРООН в Україні, Проект «Підтримка реформи соціального сектору в Україні». – К.: Ваіте, 2017. – 72 с.

34. Рівний рівному: посібник для менторів / укладач Оксана Іванік. К.; 2015. 57 с.

35. Савченко Н. В. Державні послуги соціального супроводу у сфері зайнятості населення. *Актуальні проблеми державного управління : зб. наук. пр. ОРІДУ*. Вип. 3(75). – Одеса : ОРІДУ НАДУ, 2018. С. 79-82.

36. Савчук О. Оцінка потреб клієнта/ Савчук Олена, Сініцина Каріна, 2013. Режим доступу: <http://network.org.ua/wp-content/uploads/2017/03/8a8a673b307a5f3ca63190b6408a253e.pdf>
37. Савчук О. Робота з випадком / Савчук Олена, Сініцина Каріна, 2013. Режим доступу: <http://network.org.ua/wp-content/uploads/2017/03/a524c8f8d1c2c3019098cdf9aec62ead.pdf>
38. Савчук О. М., Галай А. О. Кейс-менеджмент у роботі з внутрішньо переміщеними особами. *Наукові записки НаУКМА. Педагогічні, психологічні науки та соціальна робота*, 2016. Том 188. - С. 70-74.
39. Семигіна Т. В. Глобальні пріоритети соціального розвитку: імперативи для політики і практики // *Наукові записки НаУКМА: Психологічні, педагогічні науки та соціальна робота*. 2013. Т.149. С. 57-61.
40. Семигіна Т. В. Міжнародна соціальна робота: глобальні пріоритети соціального розвитку і нове визначення соціальної роботи // *Вісник АПСВ*. 2015. № 1-2. С. 6-11.
41. Скиба М. Застосування кейс-методу для формування конструктивних і проектних умінь еколого-педагогічної діяльності / Марія Скиба // *Педагогічні науки: теорія, історія, інноваційні технології*, 2016, № 4 (58). – С.354-362.
42. Соціальна робота у сфері зайнятості населення : навч. посіб. для студ. спец. соціальна робота / за ред. В. В. Харабет, А. І. Андрющенко, В. М. Ніколаєвського. – Маріуполь : Новий світ, 2012. – 568 с.
43. Спіріна, Т., Бодня, А. (2023). Кейс-менеджмент у роботі з вразливими групами населення. *Ввічливість. Humanitas*, 2, 145–150, doi: <https://doi.org/10.32782/humanitas/2023.2.21>
44. Сучасні технології профілювання безробітного населення та можливості їхнього застосування в Україні. // Л. М. Ільїч, Н. С. Якімова. *Економіка та держава* № 8/2015
45. Сисоєва С. О. Інтерактивні технології навчання дорослих: навчально-методичний посібник / Сисоєва С. О.; НАПН України, Ін-т педагогічної освіти і освіти дорослих. – К.: ВД «ЕКМО», 2011. – 320 с.

46. Ситуаційна методика навчання: теорія і практика / Упор. О. Сидоренко, В. Чуба. –К.: Центр інновацій та розвитку, 2001. – 256 с.
47. Ситуационный анализ или Анатомия Кейс-метода / под ред. д-ра социологических наук, профессора Сурмина Ю.П. - Киев: Центр инноваций и развития, 2002. - 286 с.
48. Тодорцева Ю. В. Кейс-менеджмент як метод соціальної роботи в процесі підготовки професійно мобільних майбутніх фахівців соціальної сфери / Педагогіка формування творчої особистості у вищій і загальноосвітній школах 2020 р., № 69, Т. 3 с.133-137.
49. Тополь О.В., Нартюк О. Кейс-менеджмент як сучасний інструмент соціальної роботи з безробітними в Україні 195-201 с. С.200. Режим доступу: https://enpuir.npu.edu.ua/bitstream/handle/123456789/35093/Topol_Nartiuk.pdf?sequence=1(звернення 2 квітня 2024 р.) .
50. Шумик А. М., Тополь О. В. Етика професійного спілкування фахівця із соціальної допомоги // Суспільство і особистість у сучасному комунікаційному дискурсі : матеріали Всеукр. наук.-практ. конф., 9–10 квітня 2018 р. / редкол. : В. Л. Погребна, Н. В. Островська, І. Ю. Тонкіх та ін. Дніпро: ЛПРА, 2018. с.. 553-557.