

high culture of relations. Patriotism is aimed to give new impetus to the spiritual improvement of the people, the establishment in Ukraine of a civil society, which envisages transformation of social consciousness, moral, legal culture, prosperity and national identity is based on the recognition of priority of human rights. The defining feature of Ukrainian patriotism should be its effectiveness, able to turn feelings into actions and actions in favour of the state. The education system in Ukraine, the recognized one of its objectives the formation of patriotically-minded Ukrainian. Accentuated that it was important to instil respect and love for the state language; priority in the educational work with students must be of Ukrainian-language environment. The proposed outline for lectures-presentations on identified problems. Outlined the prospects for further scientific research on this problem

*Key words:* national consciousness, patriotism, lecture presentation, students.

Стаття надійшла до редакції 12.09.2015 р.

Прийнято до друку 30.10.2015 р.

Рецензент – д.п.н., проф. Харченко С. Я.

УДК 364.04+364.442.2-055.2

**С. В. Тунтуєва**

### **ЗАСТОСУВАННЯ КЕЙС-МЕНЕДЖМЕНТУ В РОБОТІ З ЖІНКАМИ, ПОСТРАЖДАЛИМИ ВІД НАСИЛЬСТВА В СІМ'Ї**

Практика роботи свідчить, що більшість жінок, які звертаються по допомогу, роками живуть в ситуації насильства в сім'ї і не виявляють готовності глибоко аналізувати ситуацію, в якій опинилися, активно працювати над подоланням наслідків хронічного стресу, переглядати власні погляди на своє життя та місце й роль у ньому, оскільки травматичні симптоми вже стали їх особистісними характеристиками, а насильство в сім'ї частиною життя. Відповідно до встановленого Законом України «Про соціальні послуги» порядку і умов отримання соціальних послуг, особам, які перебувають в складних життєвих обставинах (а до цієї категорії відносяться й жінки, постраждалі від насильства в сім'ї), необхідно звернутися з письмовою заявою до місцевого органу виконавчої влади або органу місцевого самоврядування; для отримання соціальних послуг, що надаються недержавними суб'єктами, особа, яка їх потребує, звертається до відповідного суб'єкта, що їх надає; у разі якщо особа, яка потребує соціальних послуг, за віком або станом здоров'я неспроможна самостійно прийняти рішення про необхідність їх надання, таке рішення може прийняти опікун чи піклувальник, органи опіки та піклування відповідно до законодавства. З огляду на це, жінка, постраждала від

насильства в сім'ї, яка звернулася по допомогу до спеціалізованого закладу має певний ступінь готовності до подолання ситуації насильства в сім'ї та захисту власних прав. Готовність особистості до здійснення таких перетворень є важливим структуроутворювальним компонентом активності і включає наступні складові: мотиваційну (відповідальність за виконання завдань, почуття обов'язку); орієнтаційну (знання й уявлення про особливості та умови діяльності, її вимоги до особистості); операційну (володіння способами і прийомами діяльності, необхідними ключовими компетентностями); вольову (самоконтроль, самооблізація, вміння управляти діями); оцінну (самооцінка своєї підготовленості і відповідність процесу розв'язання завдань оптимальним зразкам) [3, с. 92].

Отже, саме готовність жінки до виходу з ситуації насильства й звернення по допомогу до певної установи є тією основою, на яку спирається діяльність кейс-менеджера та будується робота з випадком.

Мета статті полягає в адаптації кейс менеджменту в роботу з жінками, постраждалими від насильства в сім'ї.

Метод кейсів – один із основних методів соціальної роботи, спрямований на вирішення особистісних і соціальних проблем клієнта, сутність якого, на думку Н. Заверико, полягає у вирішенні проблеми з метою надання підтримки та створення ситуації, що спрямовує клієнта до розгляду ситуації й викликає бажання подолати життєві перешкоди. В основу методу покладено механізм адаптації клієнта до життєвої ситуації.

Адаптація технології кейс-менеджменту в роботу з різними категоріями клієнтів відбувається як в теоретичній, так і практичній площині соціальної роботи. Так, О. Анісімова розглядає застосування технології кейс-менеджменту в соціальному супроводженні неповнолітніх правопорушників; М. Андрущенко досліджує можливості кейс-менеджменту в роботі з уразливими до ВІЛ клієнтами; Н. Яковлева та К. Овчиннікова адаптували методику кейс-менеджменту для роботи з неповнолітніми правопорушниками та сім'ями, які опинились у складних життєвих обставинах. Розробляючи технологію кейс-менеджменту на місцевому рівні, Джонатан Уоткінс зазначає, що його метою є «створення умов для більш ефективної допомоги сім'ям у вихованні дітей щодо запобігання потраплянню дітей в інтернатні заклади, зокрема, в будинки маляти чи дитячі будинки» [2, с. 3]; Л. Шульга, О. Токар, Н. Романова та М. Варбан дослідили та представили опис процесу запровадження кейс-менеджменту на всіх етапах системи надання спеціалізованої соціально-медичної допомоги представникам груп ризику та їхньої активної підтримки у процесі призначення та отримання лікування [7]; І. Артеменко акцентує увагу на проблемах професійної підготовки менеджерів соціальної роботи до застосування у професійній діяльності кейс-менеджменту [1].

Кейс-менеджмент може застосовуватись як окремий метод соціальної роботи з жінками, постраждалими від насильства в сім'ї, так і в процесі соціально-педагогічної реабілітації, який дозволяє оцінити

ступінь проблеми, надати необхідну індивідуальну підтримку та дієву допомогу.

З огляду на те, що кейс-менеджмент це чіткий послідовний алгоритм дій, в теорії кейс-менеджменту виділяють сім етапів: залучення та прийом клієнта в програму; оцінка ситуації клієнта та проведення оцінки потреб; розробка плану роботи з випадком; етап реалізації плану; моніторинг реалізації плану; оновлення плану роботи; вихід з програми.

На етапі *прийому в програму* відбувається безпосереднє звернення постраждалої від насильства в сім'ї жінки до фахівця із соціальної роботи. В процесі спілкування відбувається збір первинної інформації про жінку: ім'я, вік, стать, сімейне становище, наявність дітей, члени родини, місце проживання; освіта, працевлаштованість, рівень зайнятості; стан здоров'я тощо.

Основним методом збору інформації на цьому етапі є інтерв'ю – вербальна соціально-психологічна взаємодія між жінкою та соціальним працівником з метою одержання актуальної інформації. Інтерв'ю може бути вільним, відбуватися за загальною програмою без чіткої деталізації запитань, та формалізованим – за детально розробленим опитувальником, або може поєднувати в собі одразу вільне та формалізоване інтерв'ю. Загальною перевагою інтерв'ю є безпосередня взаємодія соціального працівника із жінкою, що дозволяє не лише фіксувати відповіді, а й спостерігати за невербальними реакціями (мімікою, рухами, жестами, паузами), що дозволить отримати більш об'єктивну інформацію про ситуацію, в якій опинилась жінка. В ході проведення інтерв'ю важливо дотримуватись таких вимог: інтерв'ю має бути оптимальним за часом – не надто коротким, проте й не стомлююче довгим (не довше години); початок інтерв'ю має базуватись на тому, як жінка бачить ситуацію, в якій опинилась, вона має висловити свої міркування щодо проблеми, а можливо, – сформулювати потреби у певній допомозі; емпатійне ставлення до жінки, дотримання принципу незасудження, допоможе їй розкритися під час інтерв'ю; уникнення закритих запитань, а також запитань, які є підказками, нав'язують правильну відповідь; неприпустимість оцінних суджень та звинувачень, невинуватого заглиблення у внутрішній світ жінки.

Взаємодія із жінкою, постраждалою від насильства в сім'ї, має розпочинатися після підписання контракту або угоди з організацією, яка буде надавати послуги. Підписання угоди символізує підтвердження про згоду обох сторін на співпрацю. Від імені установи угоду може підписувати соціальний працівник, який здійснює супровід жінки як клієнта. Угода містить зобов'язання і права обох сторін взаємодії, відповідальність за невиконання чи неналежне виконання обов'язків, тривалість угоди у часі, методи оцінювання результату, передбачає можливість внесення змін обома сторонами [6, с.139]. Угода може враховувати форс-мажорні обставини, які стануть на заваді реалізації домовленостей.

*Етап оцінки потреб* жінки, постраждалої від насильства в сім'ї. Оцінювання розглядається як фундаментальна технологія, орієнтована на визначення потреб клієнтів, системний моніторинг процесу надання послуг (допомоги, підтримки тощо) і досягнутих результатів, аналіз фінансових витрат і прогнозування економічного ефекту, а також як певний процес визначення базових даних, необхідних для подальшого планування результативної роботи з жінкою із метою подолання її складних життєвих обставин.

Оцінювання базується на принципах і цінностях соціальної роботи, основними із яких є: доступність; добровільність; гуманність; конфіденційність; профілактична спрямованість; безоплатність; партнерство; системність; гарантований захист прав людини, сім'ї; пріоритетність інтересів жінки, врахування її думки.

Як інструмент надання соціальних послуг оцінка потреб допомагає визначити:

- потреби жінки, постраждалої від насильства в сім'ї та її здатність їх самостійно задовольняти;
- межі втручання соціального працівника;
- перелік необхідних послуг;
- коло спеціалістів, необхідних для надання допомоги й підтримки.

Таким чином, оцінка потреб – це гнучкий процес збору, узагальнення та аналізу інформації щодо стану клієнта з метою визначення необхідних видів та обсягів послуг, їх впливу в ході подолання складних життєвих обставин, у яких він опинився. При цьому потреби клієнта є предметом оцінки, а сам клієнт – її об'єктом.

Підхід до надання соціальних послуг на основі з'ясування індивідуальних потреб клієнта вимагає від практиків соціальної роботи визначати унікальні характеристики потреб кожної окремої особи й у відповідь на ці потреби розробляти індивідуальні, а не стереотипні заходи у межах узгодженої місцевої політики та наявних ресурсів.

Оцінка передбачає цілісне дослідження стану здоров'я клієнта, його соціального статусу, психологічного стану, особливостей функціонування його потреб, а також взаємодію і залучення до роботи тих, хто зможе здійснити вплив на життя клієнта, та вивчення взаємодії клієнт – оточення.

Якісно проведена оцінка дає більш повну інформацію для визначення цілей і завдань щодо:

- зміни поведінки клієнтів;
- досягнення більш значущих змін у стосунках, в умовах соціального оточення, знаннях, цінностях;
- розробки стратегії процесу втручання;
- здійснення процесу втручання;
- аналізу результатів впливу [5, с. 16 – 17].

*Етап визначення, обговорення й планування подальших кроків* виявляється найважчим, оскільки відбувається обговорення можливостей (реальних і наявних ресурсів) обох сторін, залучення яких дозволить вирішити проблему жінки, постраждалої від насильства в сім'ї. В ході реалізації цього етапу особливий наголос необхідно робити на сильні сторони жінки та її оточення.

Як правило, на цьому етапі планується залучення фахівців інших галузей (психологи, психотерапевти, юристи, правоохоронці, медичні працівники, працівники центру зайнятості), чия допомога є необхідною й дієвою. Об'єднані однією метою, члени мультидисциплінарної команди можуть на регулярних зустрічах обговорювати план втручання, робити моніторинг досягнень та, у разі потреби, вносити пропозиції до програми реабілітації. Очолювати таку команду може соціальний працівник, який здійснює соціальний супровід клієнта в умовах певного закладу.

Відповідно до узгоджених обома сторонами кроків складається план-графік реалізації запланованих заходів, який узгоджується підписами обох сторін. Обидві сторони обмінюються контактними телефонами, що сприяє процесу обміну інформацією.

*Реалізація запланованих заходів* відбувається відповідно до узгодженого сторонами плану-графіку. На цьому етапі жінка, постраждала від насильства в сім'ї, відвідує зустрічі й консультації, заплановані для неї кейс-менеджером у державних закладах і недержавних організаціях. Домовляючись про зустрічі в певних організаціях, фахівець надає постраждалій від насильства в сім'ї жінці вичерпну інформацію про: місце знаходження організації/адресу, транспорт, яким до нього можна дістатися, номер кабінету, посаду, прізвище, ім'я та по-батькові фахівця, що має надати консультацію/допомогу. В свою чергу, кейс-менеджер, на цьому етапі виконує посередницьку функцію, представляючи інтереси жінки, постраждалої від насильства в сім'ї, в організаціях і установах. За домовленістю, після кожної запланованої зустрічі, яку відвідує постраждала жінка, вона повідомляє кейс-менеджера.

Етап *моніторингу* здійснюється завдяки постійній підтримці зв'язку між жінкою та кейс-менеджером. Така взаємна поінформованість обох сторін надає можливість не втративши часу, скорегувати дії кожного учасника процесу ведення випадку на будь-якому етапі.

*Загальна оцінка результату* відбувається спільно жінкою, постраждалою від насильства в сім'ї та кейс-менеджером. Проводиться аналіз відповідності проблеми, з якою жінка звернулася по допомогу, результатам, які отримали в процесі роботи над випадком, ще раз проговорюються вжиті заходи та ресурси, які були залучені для досягнення мети.

На даному етапі відбувається процес узагальнення результатів попередніх етапів: переглядаються результати вхідної діагностики жінки, вивчаються висновки кожного фахівця мультидисциплінарної команди,

здіяного в процесі реалізації плану дій, аналізуються результати вихідної діагностики. Всебічний аналіз надає можливість мультидисциплінарній команді та соціальному працівнику, який її очолює, робити об'єктивні висновки щодо досягнення чи недосягнення мети роботи з жінкою, оцінити рівень впливу кожного фахівця окремо та команди взагалі.

На цьому етапі кейс-менеджер акцентує увагу на тому, які ресурси жінка задіяла для вирішення поставленої мети, щоб підкреслити її здатність до вирішення проблем самостійно. У разі, якщо жінка, постраждала від насильства в сім'ї, залишається задоволеною результатом спільної роботи, процес ведення випадку припиняється.

Особливу роль в кейс-менеджменті відіграє фахівець із соціальної роботи або кейс-менеджер. Кейс-менеджер – це соціальний працівник, що веде той чи інший випадок. Важливо відзначити, що в кейс-менеджменті, соціальний працівник не просто виокремлює випадок і обирає послугу до цього випадку, але й безпосередньо супроводжує клієнта та здійснює обов'язковий моніторинг. Кейс-менеджмент у соціальній роботі одночасно спрямований на вирішення психологічних та соціальних проблем, проблем зі здоров'ям, із влаштуванням на роботу. Таким чином, кейс-менеджер повинен володіти навичками із консультування, складання оцінки потреб та планування роботи з клієнтом, а також розділяти етичні правила соціальних працівників.

Кейс-менеджер допомагає клієнту вирішити його ситуацію, однак не вирішує проблему замість нього. У зв'язку із цим кейс-менеджеру необхідно добре орієнтуватися в доступних послугах; знати умови, за яких одержання цих послуг можливо; відповідально ставитися до ведення документації.

Таким чином, застосування кейс-менеджменту в роботі з жінками, постраждалими від насильства в сім'ї, дозволяє соціальному працівнику (кейс-менеджеру) чітко та оперативно реагувати на потреби зазначеної категорії жінок, залучати фахівців інших галузей, чия допомога необхідна, а самим жінкам – бачити та використовувати власний ресурс у здійсненні перетворень та подоланні ситуації насильства щодо себе.

### **Список використаної літератури**

- 1. Артеменко І. Е.** Підготовка менеджерів соціальної роботи до застосування кейс-менеджменту у роботі з клієнтами / І. Е. Артеменко // Освіта дорослих : теорія, досвід, перспективи. – Вип. 1 (8). – 2014. – С. 12 – 18.
- 2. Джонатан Уоткінс** Кейс-менеджмент в соціальной работе на местном уровне // Справочник для работников системы здравоохранения, образования и социальной защиты / Уоткинс Джонатан. – Астана, 2012. – 55 с.
- 3. Зимняя И. А.** Педагогическая психология / И. А. Зимняя. – Ростов-н/Д: Феникс, 1997. – 480 с.
- 4. Ефективне запобігання та реагування на випадки насильства в сім'ї: метод. посіб. для тренерів з проведення тренінгів для дільничних інспекторів**

міліції / О. О. Кочемировська, Д. Й. Стрейсяну, Г. О. Христова. – К. : Логос, 2010. – 364 с. 211. **5. Оцінка** потреб дитини та її сім'ї / За заг. ред. І. Д. Звереві. / І. Д. Зверева, З. П. Кияниця, В. О. Кузьмінський, Ж. В. Петрочко, І. Саммон. – К. : Держсоцслужба, 2007. – 144 с. **6. Теорії і методи соціальної роботи** : підручник для студ. вищ. навч. закл. / За ред. Т. В. Семигіної, І. І. Миговича. – К. : Академвидав, 2005. – 328 с. **7. Шульга Л. О., Токар А. В., Романова Н. Ф., Варбан М. Ю.** Впровадження кейс-менеджменту в рамках реалізації проекту «Збільшення доступності лікування ВІЛ-інфекції для представників груп ризику» / Л. О. Шульга, А. В. Токар, Н. Ф. Романова, М. Ю. Варбан // Соціальна робота в Україні : теорія та практика. – 2013. – № 1-2. – С. 108 – 117.

**Тунтуєва С. В. Застосування кейс-менеджменту в роботі з жінками, постраждалими від насильства в сім'ї**

В статті розкривається питання застосування кейс-менеджменту в роботі з жінками, постраждалими від насильства в сім'ї. Акцентується увага на тому, що кейс-менеджмент дозволяє надавати жінці підтримку та створювати ситуацію, яка спрямовує її до розгляду ситуації й викликає бажання подолати ситуацію насильства в сім'ї. Розглядаються етапи ведення випадку жінки, пострадалої від насильства в сім'ї, роль соціального працівника (кейс-менеджера) в цьому процесі та мультидисциплінарної команди фахівців різного профілю, яка формується відповідно до виявлених потреб жінки.

*Ключові слова:* кейс-менеджмент, кейс-менеджер, жінка, постраждала від насильства в сім'ї, мультидисциплінарна команда.

**Тунтуєва С. В. Применение кейс-менеджмента в работе с женщинами, пострадавшими от насилия в семье**

В статье раскрывается вопрос применения кейс-менеджмента в работе с женщинами, пострадавшими от насилия в семье. Акцентируется внимание на том, что кейс-менеджмент позволяет предоставлять женщине поддержку и моделировать ситуацию преодоления насилия в семье по отношению к себе. Рассматриваются этапы ведения случая женщины, пострадавшей от насилия в семье, роль социального работника (кейс-менеджера) и мультидисциплинарной команды из числа специалистов разного профиля, которая формируется в соответствии с потребностями, выявленными у женщины.

*Ключевые слова:* кейс-менеджмент, кейс-менеджер, женщина, пострадавшая от насилия в семье, мультидисциплинарная команда.

**Tuntuyeva S. Application of case management in working with women-victims of domestic violence**

The possibility of the use of case management in working with women-victims of domestic violence is discussing in the article. Attention is drawn to

the fact that case management is a clear and consistent sequence of actions that allows us to provide support to the woman and simulate a situation to overcome a violence against themselves by a partner or other family members, as well as the needs, possibilities and resources of the woman. The main stages of case management in working with women-victims of domestic violence are considered and characterized: receiving a treatment, needs assessment, discussion and planning of actions to support, implementation support plan, monitoring and stage of evaluation of results. Attention is paid to the role of social worker (case manager) and a multidisciplinary team of experts from different fields: psychologist, psychotherapist, physician, employee of the Interior, lawyer. The team is formed in accordance with the needs identified in woman, and is coordinated by case managers.

*Key words:* case management, case manager, a woman-victim of domestic violence, multidisciplinary team.

Стаття надійшла до редакції 02.09.2015 р.

Прийнято до друку 30.10.2015 р.

Рецензент – д.п.н., проф. Харченко С. Я.

УДК 373.5:37.035

**В. М. Швирка**

### **ВІРТУАЛЬНА ЕКСКУРСІЯ ЯК ЗАСІБ ПАТРІОТИЧНОГО ВИХОВАННЯ ШКІЛЬНОЇ МОЛОДІ**

Сучасна соціокультурна, економічна та політична ситуація в Україні значно загострила проблему духовної безпеки нації, збереження історико-культурних та художньо-естетичних національних традицій, формування духовної культури шкільної та студентської молоді.

Стратегічні завдання виховання в особистості любові до Батьківщини, усвідомлення нею свого громадянського обов'язку на основі національних і загальнолюдських духовних цінностей, утвердження якостей громадянина-патріота визначені у Національній доктрині розвитку освіти, Державній програмі «Освіта» (Україна ХХІ століття), Концепції педагогічної освіти, Законі України «Про вищу освіту», Указі президента «Про заходи щодо розвитку духовності, захисту моралі та формування здорового способу життя громадян», «Концепції громадянського виховання особистості в умовах розвитку української держави», «Концепції патріотичного виховання учнівської молоді», Національній доктрині розвитку освіти України.

Проблемам, пов'язаним з вихованням патріотизму молодого покоління, присвячені дослідження провідних українських науковців: взаємозв'язок патріотичного, громадянського та національного