

## СУЧАСНІ МЕТОДИ РОБОТИ СОЦІАЛЬНОГО ПРАЦІВНИКА З КЛІЄНТАМИ, ЩО МАЮТЬ ОСОБЛИВІ ПОТРЕБИ

*Статтю присвячено методам роботи соціального працівника в установах соціального захисту з клієнтами, що мають особливі потреби. Автор розкриває значення практико-зорієнтованих технологій роботи із зазначеною категорією клієнтів. У межах виробничої практики майбутній соціальний працівник вчиться успішно розв'язувати складні професійні завдання, свідомо аналізувати потреби і корегувати методи роботи з людьми, що мають особливі потреби. Проведене дослідження дозволяє зробити висновок, що особливістю сучасного підходу в роботі з зазначеною категорією є залучення до процесу адаптації, реабілітації та інтеграції самих клієнтів. Соціальний працівник повинен віднайти позитивні збережені можливості людини з особливими потребами, спрямувати їх у правильне русло, допомогти людині усвідомити власну життєву ситуацію, знайти вихід із неї, що сприятиме адаптації зазначеної категорії в суспільство.*

**Ключові слова:** люди з особливими потребами; методи соціальної роботи; майбутній соціальний працівник; метод гуманістичної терапії; метод арт-терапії; установи соціального захисту.

**Постановка проблеми.** Реалізація прав людини в сфері праці та її соціального захисту є ознакою будь-якого демократичного суспільства, країни з соціально орієнтованою економікою. Стратегічний курс на побудову соціальної правової держави, інтегрованої у світовий економічний простір, що обрала Україна, потребує наближення вітчизняної гуманітарної політики до соціальних стандартів, які застосовуються у світовій практиці відносно різних категорій населення і спрямовані на забезпечення гідного життя людини. Однією з категорій, яка є певним індикатором рівня соціальної зрілості держави і суспільства – є інваліди – люди з особливими потребами. Відповідно Закону України «Про основи соціальної захищеності інвалідів в Україні», інвалідами є особи зі стійким розладом функцій організму внаслідок захворювання, травм та уроджених дефектів, що обмежують їх життєдіяльність, та які потребують соціальної допомоги й захисту [1]. Інвалідність – соціальна недостатність, внаслідок обмеження життєдіяльності людини, яка викликана порушенням здоров'я зі стійким розладом функцій організму, що призводить до необхідності соціального захисту і допомоги. Обмеження життєдіяльності особи виражається в повній або частковій втраті нею здатності здійснювати самообслуговування, пересування, орієнтацію, спілкування, а також займатися трудовою діяльністю.

Традиційним для української культури є етичне, гуманне, милосердне, толерантне ставлення до людей, які потребують особливої уваги внаслідок інвалідності або відхилень у фізичному чи розумовому розвитку. На жаль, в Україні історично склалася ситуація, за якої ця категорія людей протягом довготривалого часу залишалася соціально незахищеною і, навіть,

певною мірою ізольованою від соціуму, а відкрите обговорення проблем стосовно інвалідності було непопулярним у суспільстві. Люди, що потребують соціального захисту, деякою мірою ізольовані від суспільства і позбавлені можливості вести повноцінний спосіб життя у відкритому середовищі, яке аж ніяк не відповідає їхнім особливим потребам, зокрема у створенні безбар'єрної інфраструктури, забезпеченні без перешкод доступу до інформації, професійного навчання, комунікації. Одним із важливих завдань у роботі з цією категорією осіб є формування життєвого досвіду людей з обмеженими психофізичними можливостями, задоволення їх особливих потреб у соціальних взаємовідносинах і спілкуванні, доступі до інформації і об'єктів оточення, та матеріальних цінностей. Основні проблеми соціально-педагогічної роботи з інвалідами розв'язуються через соціальні служби, сім'ю, з/о школи, спеціалізовані школи-інтернати, Міністерство освіти, будинки-інтернати, Міністерство соціальної політики і праці, альтернативні навчально-виховні заклади. Зміст роботи визначається особливостями конкретного регіону, що диктується функціонуванням спеціальних закладів і служб, організацій інвалідів чи благодійних фондів, специфікою альтернативних навчальних закладів.

Тому проблема використання сучасних методів соціально-професійної реабілітації інвалідів в Україні є вкрай важливою й актуальною. В Україні чисельність осіб з особливими потребами зростає, що свідчать про її гостроту та поширеність.

**Аналіз останніх досліджень і публікацій.** На сьогодні в педагогічній науці розроблено різні аспекти професійного становлення майбутніх фахівців соціальної сфери (І. Зверева, А. Капська, Г. Лактіонова,

Л. Міщик, В. Поліщук, С. Харченко та ін.). Актуальними є наукові дослідження теоретико-методологічних основ соціально-педагогічної роботи з різноманітними категоріями споживачів соціальних послуг та професійної підготовки фахівців до певної сфери соціальної діяльності (О. Главацька, І. Зверева, Г. Золотова, І. Іванова, І. Ковальчук, Г. Лактіонова, О. Межирицький та ін.). Одночасно підвищується інтерес до питань соціальної підтримки осіб з особливими потребами – категорії, яка гостро відчуває проблему соціальної незахищеності: здійснюється аналіз загальних підходів до реабілітації дітей з особливими потребами (Л. Грачов, І. Іванова, О. Лебединська, Н. Морова, Л. Тюття, Т. Єгорова та ін.); досліджується взаємозв'язок медико-психолого-соціальної реабілітації інвалідів та їх інтеграції в суспільство (Т. Добровольська, Л. Вакуленко, В. Мурза, В. Мухін, І. Мицула, Н. Шабаліна, М. Швед, Л. Шипіцина та ін.); висвітлюються питання взаємодії різних соціальних партнерів у реабілітації дітей-інвалідів (Д. Вернер, Г. Сілласте та ін.). Проте необхідно зазначити, що проблема застосування методів роботи соціальних працівників з клієнтами, що мають особливі потреби, досліджена недостатньо.

Актуальність теми, її практична значущість зумовили вибір теми нашого дослідження «Сучасні методи роботи соціального працівника з клієнтами, що мають особливі потреби»

**Мета дослідження** – розкрити сучасні методи роботи соціального працівника із зазначеною категорією клієнтів в умовах виробничої практики.

**Виклад матеріалу дослідження. Соціальна робота** – унікальний вид професійної діяльності зі створення соціальних умов для поліпшення життя окремої особистості, підвищення добробуту народу. В основі соціальної роботи з людьми з інвалідністю лежать правові основи соціального захисту населення, система державних і недержавних закладів і установ, форми, методи соціальної роботи, соціальні технології і технології соціальної роботи, зміст і специфіка яких визначається рівнем обмеження життєдіяльності людини, а також повноваженнями організацій соціальної сфери, рівнем кваліфікації працівників, досвідом роботи, фінансуванням, ресурсами тощо. Соціальний працівник не може прожити за клієнта його життя, тому соціальна діяльність призначена віднайти позитивні збережені можливості особистості, спрямувати їх у правильне русло, допомогти людині усвідомити власну життєву ситуацію і знайти вихід із неї.

У багатьох європейських країнах без участі соціальних працівників не обходиться ні розробка програм соціального розвитку, ні формування соціальної політики держави. Фахівців цієї сфери широко залучають як експертів до підготовки проєктів законодавчих актів, прийняття рішень місцевими органами влади та в громадських організаціях [2, с. 24].

Проведення досліджень – одна з найважливіших складових соціальної роботи. Результати досліджень потрібні соціальним працівникам не тільки для того, щоб судити про ефективність їхніх дій, але й щоб визначати потребу в соціальних послугах різних верств населення, прогнозувати на підставі одержан

них даних розвиток соціальних служб та послуг і тим самим більше задовольняти потреби клієнтів і суспільства. Особливо актуальними є дослідження у випадках, коли соціальна робота направлена на людей, що мають особливі потреби. Адже кожній людині мають бути гарантовані гідне життя і рівні права та можливості для реалізації свого потенціалу, навіть якщо не всі можуть скористатися цими правами й можливостями в повному обсязі [3, с. 39].

У ході нашого дослідження, що тривало під час проходження студентами спеціальності соціальна робота, виробничої практики, ми намагалися з'ясувати перспективні методи роботи фахівців соціальної сфери з людьми, що мають особливі потреби.

В процесі діагностичної бесіди виявлено низку питань, з якими постійно стикаються клієнти з особливими потребами. Це – фінансові та матеріальні проблеми, постійне психічне та нервово-перевантаження, нерозуміння соціального оточення, відчуття самотності. А також проблеми пов'язані з лікуванням, здійсненням медичної і педагогічної корекції вад, а також отримання технічних засобів і спеціального приладдя, задоволенням потреб у періодичному контролі стану здоров'я, кваліфікованих консультаціях, оздоровленні. Це основні проблеми, з якими щоденно стикаються особи з фізичними вадами і які невід'ємно пов'язані з проблемами сімей, у яких вони проживають. Під час нашого дослідження майбутніми соціальними працівниками, було проведено інтерв'ю на дому з особами з обмеженими фізичними можливостями, які мають потреби, але не в змозі дістатися до управління соціального захисту населення. В результаті виявлено перелік питань, які потребують вирішення.

1. Проблеми спеціалізованої допомоги, обумовлені специфікою захворювання осіб з фізичними обмеженнями.

2. Проблеми, спричинені недоліками фінансового і матеріально-технічного забезпечення.

3. Проблеми освіти.

4. Проблеми недостатності інформаційного забезпечення.

Питання соціального захисту осіб з інвалідністю є одним із визначальних пріоритетів у діяльності Міністерства соціальної політики, що є особливо актуальним з огляду на те, що чисельність таких громадян у нашій державі зростає. На сьогодні у Миколаївській області проживає 61,1 тис. осіб з інвалідністю різних нозологій.

Досвід роботи представників служб соціального захисту переконує в тому, що у людей з обмеженими можливостями повинна бути сформована надія бути потрібними людям, соціуму. Для цього соціальному працівнику після виявлення проблеми клієнта, необхідно зробити все, щоб реалізувати хоча б деякі їх потреби, а саме : допомогти установити контакт із родичами, оформити необхідні запити і т. д. І, звичайно, дуже важлива конкретна допомога дією: навести лад в кімнаті слабочуючої старенької, можливо, доставити їй адресно перукаря, щоб довести, що «вік – це всього лише стан душі», добути новий слуховий апарат; підвищити, з підключенням різних інстанцій, мізерну пенсію; запросити взяти участь у виставці, у

конкурсі творчих робіт, підтвердивши істину, що «світ не без добрих людей» інше.

Виходячи з досвіду роботи ми розуміємо, що вирішити всі ці проблеми одночасно неможливо, проте зменшити їх тиск можна.

У соціальній роботі з особами з обмеженими фізичними можливостями необхідний облік характеру проблеми, а також особливості людини, її можливостей, які можуть бути представлені найближчим соціальним оточенням – сім'єю, родичами, друзями; освіти, професії, здібностей до творчості і т. д.

В системі соціального захисту осіб з інвалідністю функціонує велика кількість різних інформаційних технологій, що дозволяють формувати статистику по проблемі інвалідності, обробляти великі масиви даних, будувати і наочно зображувати різні графіки, діаграми, схеми та інші методи подання інформації. Комп'ютерні технології також активно застосовуються зараз для безпосереднього соціального захисту і реабілітації інвалідів в управліннях соціального захисту населення, в центрах соціального обслуговування та інших органах і установах соціального спрямування.

У реабілітаційних установах для осіб з особливими потребами можливо використання так званої гуманістичної терапії. Суть терапії полягає в тому, що людина сама здатна визначити причини та знайти спосіб вирішення своїх проблем, варто їй тільки опинитися в сприятливих для цього умовах, коли соціальний працівник дає їй можливість висловити думки і почуття і цим допомагає усвідомити, як вона сприймає себе сама і як її сприймають інші люди. Соціальний працівник повинен разом з клієнтом аналізувати ситуацію і висновки, допомогти йому зрозуміти ті ірраціональні моменти, які є в його думках. Вироблення більш об'єктивного сприйняття ситуації приводить його до пошуку нових рішень, до зменшення тривоги і помилок.

У ході нашого дослідження ми з'ясували, що для осіб з обмеженими можливостями необхідна життєва активність, для її індивідуального мотивування можна назвати біографічний метод, мемуари-терапію, арт-терапію, кіно-терапію, музичну психотерапію.

Біографічний метод дає клієнту можливість усвідомити, як його минуле визначило його сьогодення і продовжує впливати на нього, він має комунікативну, діагностичну і корекційну цінність [4].

Сутність методу полягає в тому, що людина згадує своє життя. Соціальний працівник може запропонувати створити «музей дитинства» з уцілілих речей, предметів, фотографій. Таким чином, він занурюється в поле приємних відчуттів, власної потреби комусь. Можна запропонувати вивчати свій родовід, і люди зможуть отримати задоволення від свідомості приналежності до шановного і стародавнього роду.

Важливим на нашу думку є застосування методу арт-терапії – терапії творчістю, вона допомагає долати апатію, безініціативність, сприяє зближенню людей, мобілізації творчого потенціалу людини, що відповідає її потребам в самоактуалізації [5].

Одним із напрямів інтеграції осіб з особливими потребами у суспільство – організація їх реабілітації за допомогою фізичної культури і спорту. Такі заняття допомагають людям з обмеженими можливостями реалізувати себе, повірити у власні сили, відчути свою значимість. У ході цих занять відбувається не тільки реабілітаційний вплив, але й особистісне становлення особи з особливими потребами як члена суспільства як громадянина.

Таким чином, проблема вдосконалення методів соціального захисту осіб з інвалідністю цілком вирішувана. Для цього необхідні наступні засоби:

використання інформаційних технологій, що дозволяють формувати статистику по проблемі інвалідності;

використання гуманістичної терапії;

застосування ефективних методів мотивування життєвої активності: біографічний метод, арт-терапія, кіно-терапія, музична психотерапія;

організація реабілітації інвалідів за допомогою фізичної культури і спорту.

#### **Висновки і перспективи подальшого розгляду**

Проаналізувавши досвід роботи установ соціального захисту із клієнтами з особливими потребами, можна констатувати, що розбудова і розвиток інституту соціальної роботи в Україні, створення умов для професійної самореалізації кожної людини в суспільстві, поглиблення етичних засад практичної соціальної роботи з різними категоріями клієнтів і зокрема з людьми, що мають особливі потреби, сприятимуть розбудові громадянського суспільства і правової держави, подальшому розвитку і поглибленню процесів демократизації в Україні, наближаючи її тим самим до найкращих європейських і світових стандартів.

#### **Список використаних джерел**

1. Архипова С. П., Майборода Г. Я. Соціальна педагогіка : навчально-методичний посібник. – Черкаси-Ужгород, 2002. – 154 с.
2. Бондарчук Л. В. Етичні засади соціальної роботи у контексті європейських стандартів / Л. В. Бондарчук // Матеріали ІУ Міжнародного симпозіуму з біоетики «Розвиток ідей біоетики у європейському контексті». – К. : Сфера. – 2006. – 375 с.
3. Вступ до соціальної роботи : навч. посіб. для студентів вищих навчальних закладів / за ред. Т.В. Семигіної, І.І. Мигови́ча. – К. : Академ. видав., 2005. – 304 с.
4. Мачульська Є. С. Право соціального забезпечення / Є. С. Мачульська. – М., 1999. – 240 с.
5. Приходько С. Держава і соціальний захист громадян // Право України. – 1999. – № 2. – 218 с.

С. Ю. Сургова,  
ЧНУ ім. П. Могили, г. Николаев, Україна

### СОВРЕМЕННЫЕ МЕТОДЫ РАБОТЫ СОЦИАЛЬНЫХ РАБОТНИКОВ С КЛИЕНТАМИ, ИМЕЮЩИМИ ОСОБЫЕ ПОТРЕБНОСТИ

Статья посвящена методам работы социального работника в учреждениях социальной защиты с клиентами, имеющими особые потребности. Автор раскрывает значение практико-ориентированных технологий работы с указанием категории клиентов. В рамках производственной практики, будущий социальный работник учится успешно решать сложные профессиональные задачи, сознательно анализировать потребности и корректировать методы работы с людьми, имеющими особые потребности. Проведенное исследование позволяет сделать вывод, что особенностью современного подхода в работе с данной категорией является вовлечение в процесс адаптации, реабилитации и интеграции самих клиентов. Социальный работник должен найти сохраненные возможности человека с особыми потребностями, направить их в правильное русло, помочь человеку осознать собственную жизненную ситуацию, найти выход из нее, что способствует адаптации указанной категории в обществе.

**Ключевые слова:** люди с особыми потребностями; методы социальной работы; будущий социальный работник; метод гуманистической терапии, метод арт-терапии, учреждения социальной защиты.

S. Surgova,  
Petro Mohyla Black Sea National University, Mykolayiv, Ukraine

### MODERN METHODS OF WORK OF SOCIAL EMPLOYEE WITH CLIENTS WHO HAVE SPECIAL NEEDS

The strategic course on the construction of a social legal state, integrated into the world economic space, which Ukraine has chosen, requires the approximation of domestic humanitarian policy to social standards that are applied in world practice in relation to different categories of the population and aimed at ensuring a decent life. One of the categories, which is a certain indicator of the level of social maturity of the state and society, is disabled people with special needs. The problem of using modern methods of social and vocational rehabilitation of the disabled in Ukraine is extremely important and relevant. In Ukraine, the number of people with special needs is increasing, indicating its severity and prevalence. The urgency of the problem, its practical significance led to the choice of the topic of our study. The purpose of the research is to investigate modern methods of work used by the personnel of social services to the given category of clients. In the course of our study, which lasted during the industrial practice of the students of the specialty "social work", we tried to find out promising methods of work of specialists of the social sphere with people who have special needs. The author reveals the importance of practically oriented technologies of work with the specified category of clients. Within the limits of the industrial practice, the future social employee learns to solve the complex professional tasks, to analyze needs and to adjust the methods of working with people who have special needs. The conducted research allows us to conclude that the peculiarity of the modern approach in work with this category is the involvement of clients themselves in the process of adaptation, rehabilitation and integration. The problem of improving the methods of social protection of persons with disabilities is quite solvable. To do this, the following tools are need: the use of information technology that allows to generate statistics on the issue of disability; the use of humanistic and motive-rational therapy; application of effective methods of motivation of vital activity: biographical method, art therapy, film therapy, musical psychotherapy, organization of rehabilitation of invalids with the help of physical culture and sports.

**Key words:** people with special needs; methods of social work; future social employee; the method of humanistic therapy; the method of art therapy; social security institution.

**Рецензенти:** Мещанинов О. П., д-р пед. наук професор;  
Гришкова Р. О., д-р пед. наук, професор.

© Сургова С. Ю., 2017

Дата надходження статті до редколегії 16.11.17