

ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ СОЦИАЛЬНОГО РАБОТНИКА КАК МЕХАНИЗМ
ФОРМИРОВАНИЯ ЛИЧНОСТНОЙ СРЕДЫ

Астапов Виталий Валерьевич

Сибирский государственный университет

имени академика М.Ф. Решетнева

Аннотация. Рассматривается содержание деятельности социального работника с учётом специфики конкретной ситуации и способов оказания воздействия на индивидуальное положение субъекта. Приводится алгоритм деятельности социального работника как модератора положения субъекта.

Ключевые слова: социальный работник, клиент, индивидуальная социальная работа, работа со случаем.

THE ACTIVITY OF A SOCIAL WORKER AS A MECHANISM FOR THE
FORMATION OF A PERSONAL ENVIRONMENT

Astapov V.V.

Reshetnev Siberian State University of Science and Technology

Abstract. The content of the activity of a social worker is considered, taking into account the specifics of a particular situation and ways of influencing the individual position of the subject. The algorithm of the social worker's activity as a moderator of the subject's position is given.

Keywords: social worker, client, individual social work, case management.

В социальной работе одним из актуальных аспектов, является учёт специфики конкретной ситуации. В процессе практической реализации основополагающих функций социальной работы, актуализируются подходы индивидуальной социальной работы, получившие определение - социальная индивидуальная работа, или индивидуальная работа со случаем.

Одной из первых, кто дал определение этого направления индивидуальной работы, была Х. Перлман. Индивидуальную социальную работу она трактовала как «процесс, используемый социальными агентствами, чтобы помочь индивидам более эффективно справляться с их проблемами в социальном функционировании». Однако по мере развития психосоциальной практики не только происходит смещение акцентов, но изменяется само базисное видение этого метода. И если помощь в социальном функционировании у Х. Перлман является стержнем, то в основе подхода у Ф. Холлис лежит понятие «человек в ситуации».

С развитием практики методов индивидуальной работы и социальной работы в целом определились системные черты этого подхода, что позволило исследователям выйти на рабочее определение социальной индивидуальной работы. Сегодня её принято трактовать как «деятельность профессиональных социальных работников, основанную на психосоциальных, поведенческих, системных концепциях и имеющую системные ценности, помогающую индивидам и семьям справиться с интрапсихическими, межличностными, социоэкономическими, проблемами развития, осуществляющуюся при непосредственном взаимодействии с клиентом, лицом к лицу».

Метод индивидуальной социальной работы, или социальная работа с индивидуальным случаем, осуществляется в ситуации «один на один», когда социальный работник совместно с клиентом решает его личностные и социальные проблемы. Типичными индивидуальными проблемами в практике социальной работы, как правило, являются следующие группы проблем:

- эмоциональные;
- семейные и личностные;
- проблемы на производстве и в школе;
- потеря работы и т.п.

Ситуация «один на один» предполагает определенные отношения между социальным работником и клиентом. В процессе индивидуальной помощи не только планируется соответствующая процедура взаимодействий, но и выдвигаются специфические требования к ролям социального работника, необходимым знаниям о клиенте, обеспечивающие условия для работы в системе «один на один».

Согласно концепции Л.Джонсон, способствующий успеху контекст работы можно представить в виде активной системы, представленной социальным работником и клиентом, обладающими каждый своими специфическими качествами и свойствами.

Взаимодействие в индивидуальной работе со случаем происходит через систему последовательных действий. После того как между социальным работником и клиентом заключен контракт, начинается система последующих действий.

Помощь, которую оказывает социальный работник клиенту, имеет договорной характер, так как стороны вступают в отношения, которые предусматриваются законодательством и имеют финансовую основу. Клиент может иметь право на бесплатное или платное социальное обслуживание, что регламентируется соответствующим законодательством. Таким образом, правовая база деятельности социального работника формирует основания для заключения контракта с клиентом в отношении реализации адекватной помощи в соответствии с функциями социальной службы.

С другой стороны, контракт для клиента несет определенную степень защиты, дает основание для иска в случае нарушения его прав, определяет его место в системе взаимоотношений с социальным работником.

В индивидуальной практике социальной работы принято, что клиент, как и социальный работник, несет ответственность за процесс изменения ситуации, что он активный участник терапевтического процесса.

Таким образом, социальный контракт в системе взаимодействия социального работника и клиента есть соглашение относительно взаимных обязательств, задач, целей и технологических процедур, которые должны быть выполнены в процессе терапевтического контакта.

Общая модель действий социального работника в индивидуальной работе со случаем может быть представлена в следующем виде:

1-я стадия: Установление первичной связи и потребности клиента в изменениях (начальная стадия процесса).

Это первый контакт между социальным работником и клиентом. На данной стадии, на основе технологии «Социальная диагностика», осуществляется первичная «оценка» ситуации клиента, формируется возможная гипотеза относительно проблемы, осуществляется её идентификация в межсубъектном взаимодействии.

Важным элементом в первичном контакте являются отношения. Микроклимат, который устанавливается между социальным работником и клиентом, определяет в дальнейшем процесс взаимодействий. Поэтому проявление сердечности, сочувствия со стороны социального работника позволяет установить необходимые отношения.

На этой стадии социальный работник может столкнуться с тем, что клиент не осознает, в чем состоит его проблема, и не желает прикладывать усилий для необходимых изменений. Социальный работник может обратить внимание клиента на то, почему он отрицает существование проблемы и в ходе обсуждения тактично продемонстрировать клиенту ее наличие. Клиент должен быть поставлен перед этим доказательством. В том случае, если и после этого клиент не осознает необходимости изменений, социальный работник оставляет возможность клиенту вернуться к его проблеме в будущем, когда клиент сочтет нужным её обсудить.

2-я стадия: Исследование и разъяснение проблемы.

На этой стадии клиент должен продолжать испытывать со стороны социального работника сочувствие, внимательность, сердечность. Однако может возникнуть сопротивление со стороны клиента, нежелание продолжать контакт. Одной из причин данного сопротивления является непонимание языка, который используется в социальных службах, возможны несовпадения ожиданий клиента в отношении предоставляемой помощи. Однако социальный работник должен подвести клиента к осознанию, что данная социальная служба может быть полезной для него в сложившихся обстоятельствах. Это этап, когда происходит установление отношений между социальным работником и клиентом, позволяющих определить подходы к решению проблемы.

На этом этапе происходит установление между социальным работником и клиентом отношений, позволяющих определить подходы к решению проблемы.

3-я стадия: Предварительный контракт и мотивация.

На этой стадии формулируется предварительный устный контракт о помощи и поддержке. Необходимым условием является самоидентификация субъекта с ролью клиента, а социальный работник должен осознать, что проблема находится в границах его компетенции.

На данной стадии необходима работа над мотивацией клиента, поскольку если клиент не осознает мотивации к изменению, конструктивных изменений не произойдет.

Согласно исследованиям А. Пинкус и А. Минахан, существуют определенные силы, которые могут упрочить мотивацию, что дает социальному работнику возможность использовать определенные стратегии в работе над мотивацией:

- желание получить помощь;
- готовность добиваться положения и ресурсов;
- вера в достижение перемен;
- преодоление дискомфорта;

- реакция на угрозу ограничения статус-кво;
- альтруизм.

4-я стадия: Оценка.

Оценка заканчивает начальную стадию работы социального работника с клиентом и начинает стадию определения и понимания проблемы. Такое понимание стадий условно, в реальной практике достаточно трудно выделить границы переходов от одной стадии к другой, однако необходимо соблюдение ряда последовательных действий.

На этапе оценки интервьюирование клиента социальным работником как метод получения информации может быть расширено и уточнено за счет посещения семьи клиента, анкетных опросов окружающих.

Цель состоит в том, чтобы как можно больше собрать различной информации для анализа ситуации клиента. Такой подход определяет начальную оценку ситуации клиента, которая впоследствии, в процессе взаимодействий между клиентом и социальным работником, может измениться.

Стадия оценки позволяет клиенту понять области своей проблемы относительно систем, составляющих его окружающую среду, социальному работнику - определить цели для вмешательства.

Первым инструментом социального работника является интервью. Так, например, интервьюирование семьи позволяет социальному работнику определить позиции членов семьи относительно ситуации, наметить проблемные области.

При интервьюировании социальному работнику важно наблюдать такие факторы, как:

- действия личности;
- ситуация, в которой личность наблюдается;

- внешние факторы (телосложение, речевые характеристики, стиль одежды и т.д.);
- невербальные факторы (движение тела, глаз, жесты; выражение лица, индивидуальное пространство).

Непосредственное посещение клиента на дому дает много информации в результате прямого наблюдения его в естественных условиях жизнедеятельности, при этом необходимо выбрать проблему для обсуждения, чтобы в ней приняли участие как можно больше членов семьи. Ролевые позиции, отношения, ценности и нормы поведения должны стать предметом анализа и наблюдения со стороны социального работника, дать ему дополнительную информацию о ситуации клиента.

5-я стадия: Концептуализация проблемы.

В процессе определения плана вмешательства могут быть поставлены краткосрочные и долгосрочные цели. Клиент принимает непосредственное участие в целеполагании, выбирает приоритеты, предлагает альтернативы.

В процессе выбора целей определяются приоритеты, чтобы облегчить ситуацию клиента, улучшить его социальное функционирование. Социальный работник фиксирует стадии развития ситуации при терапевтическом контакте, рефлексировать изменения, вносит коррективы в план действий - все это отражается в индивидуальной истории клиента, которую должен вести социальный работник.

Социальный работник и клиент согласовывают:

1. определение цели, которой нужно достигнуть;
2. методы, которые нужно использовать;
3. задачи, которые предстоит решить для достижения цели.

Они совместно оценивают различные варианты решения проблемы, определяют объективно необходимые изменения и вмешательства. Часто клиент изначально склонен видеть в своей проблеме проявление своей личной

неполноценности, поэтому его поведение может быть беспокойным и эмоциональным. В этой ситуации он не способен видеть, что его проблема имеет ряд компонентов, которые можно изменять в ту или иную сторону.

6-я стадия: Исследование стратегий решения и развитие плана вмешательства.

При развитии плана вмешательства социальный работник выбирает эффективные стратегии, позволяющие изменять в позитивном направлении ситуацию клиента, при этом он выбирает приоритеты во взаимодействии либо с семьей, либо с группой, либо со средой.

Можно также применять техники комплексного подхода, используя ресурсы, как индивида, так и среды одновременно. Эти стратегии во многом будут определены той ролью, которую берет на себя социальный работник при решении проблем клиента.

Так, выбирая роль клинициста, социальный работник осуществляет индивидуальное вмешательство на уровне либо клиента, либо семьи. В ситуации семейных конфликтов он может выступать как посредник, выбирая одного из членов семьи для объяснения создавшейся ситуации, и т.д.

Привлечение клиента к соответствующей деятельности имеет цель помочь ему сформировать объективные воздействия, направленные на желаемые изменения. В процессе рекомендаций между клиентом и социальным работником вырабатываются совместные стратегии решений проблемы.

Каждый клиент уникален так же, как и его проблемы. Что действительно для одного клиента, не всегда представляет интерес для другого. Что ещё раз актуализирует аспект индивидуальной социальной работы.

7-я стадия: Выбор стратегии и заключение контракта.

Оценка процесса и результатов совместной работы социального работника с клиентом, обобщение происходящих изменений и стабилизация ситуации. Если клиент нерешителен или внутренне противостоит изменению

ситуации, только имитирует действие, то конструктивных изменений не произойдет.

После завершения стадии планирования социальный работник и клиент заключают контракт. Контракт может существовать как в устной, так и в письменной форме. В нем оговариваются частота встреч, место встреч, оплата и ответственность сторон за взятые обязательства.

8-я стадия: Подготовка к вмешательству.

На данной стадии происходит обсуждение программы и формирование системы действий. Социальный работник должен формировать положительную мотивацию у клиента, поощрять его, осуществлять поддержку, для того чтобы состоялся процесс изменения.

9-я стадия: Осуществление вмешательства.

Существуют различные программы вмешательства. Традиционно социальные работники используют подходы в соответствии с моделями индивидуальной работы: интеракциональной, поведенческой, когнитивной, гуманистической и т.д. Комплекс вмешательств постоянно изменяется и модернизируется.

Так, например, поведенческие методы индивидуальной работы направлены на поддержание или коррекцию необходимого поведения и могут включать следующие действия:

1. стимулирование положительного поведения и закрепление его, используя похвалу, внимание, награду и т.д. (применяют при работе с детьми);
2. репетицию поведения, проигрывание трудных для клиента ситуаций, анализ возникших проблем;
3. систематическое развитие адаптивных моделей поведения с целью преодоления различных беспокойств;
4. дифференциальное закрепление поведения, комбинирование стимулов - от положительных до полного игнорирования;

5. обучение поведению, сочетающее техники игры, формирования навыков позитивного поведения, положительного закрепления и решения домашних задач.

Познавательные методы могут использоваться, когда оценка ситуации показывает, что улучшение в социальном функционировании произойдет в том случае, если произойдут изменения в познавательных процессах. Эти процедуры включают:

1. изменение неправильных представлений и нереалистических ожиданий;

2. работу над увеличением самообладания и самоуправления.

10-я стадия: Оценка барьеров.

В процессе взаимодействия социальный работник может сталкиваться со многими барьерами. Согласно концепции Фишера, их причинами могут быть:

- внутренние конфликты клиента;
- отсутствие навыков взаимодействия у клиента;
- давление окружающей среды, препятствующей процессу изменения;
- проблемы взаимодействия между социальным работником и клиентом.

Барьеры могут быть вызваны неосознанными конфликтами, находящимися в структуре взаимодействий. Так, просьба о помощи одного из членов семьи может вызвать со стороны других членов сопротивление, так как нарушится баланс сил и равновесие во внутрисемейных отношениях.

Барьером может выступать культурная идентификация клиентов, а также социализация клиентов и уровень образования.

11-я стадия: контроль и оценка вмешательства.

Социальный работник располагает большим разнообразием методов вмешательства. Однако при достижении поставленной цели и при переходе к другим стадиям он должен вернуться на стадию № 4, чтобы оценить

полученный результат, скорректировать процесс стратегий, уточнить план взаимодействий с клиентом.

12-я стадия: заключительная («Эволюция»).

При конструктивном изменении, достаточно длительном и постоянном, клиент должен достигнуть необходимых перемен и отношения между социальным работником и клиентом должны быть прекращены. Пожелание о завершении контактов оговаривается контрактом, поэтому стороны приходят к согласию о завершении взаимодействия.

Данные подходы в социальной работе имеют условное название - социальное лечение (технология «Социальная Терапия»). Однако в практике социальной работы применяются и специальные методы индивидуальной работы применительно к случаям агрессивного поведения, сексуальных расстройств, наркозависимых групп и т. п.

Литература

1. Бернлер Г., Юнссон Л. Теория социально-психологической работы. -- М., 1999.
2. Теория социальной работы: Учебное пособие для студ. высш. учеб. заведений. - М.: Гуманит. изд. центр ВЛАДОС, 2010.
3. Холостова Е.И. Социальная работа: Учебное пособие. - М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К^о», - 2014.
4. Ярская-Смирнова Е. Профессиональная этика социальной работы: Учебник. М., 1999.