

Теоритическая модель  
индивидуальной социальной  
работы

Комиренко А.Д.

Социальная индивидуальная работа представляет собой оказание профессиональными методами помощи отдельным людям и семьям в разрешении их социальных проблем и достижении ими адекватного уровня социального функционирования.

Метод решения проблем был разработан Х.Перлман. Он основан на базовом постулате психодинамической концепции, базовый постулат, согласно которому вся человеческая жизнь является «проблемно-решаемым процессом».

Личность неспособна справляться с проблемой в результате следующих причин:

из-за недостаточной мотивации,

из-за неспособности или невозможности работать над решением проблемы,

из-за неумения разрешать проблему правильным способом.

Задача социального работника состоит в том, чтобы помочь клиенту в этих обстоятельствах .

Социальная работа с индивидуальным случаем, осуществляется в ситуации «один на один», когда социальный работник совместно с клиентом решает его личные и социальные проблемы.

Типичными индивидуальными проблемами в практике социальной работы являются: эмоциональные проблемы,  
семейные и личные кризисы, семейные конфликты,  
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».

Цель социального работника состоит в том, чтобы помочь клиенту в этих обстоятельствах.

При заключении контрактов используют следующие принципы.

1. Потребности клиента имеют приоритетное значение, являются основанием для заключения контракта;
2. Социальный работник несет ответственность за оказание помощи клиенту.
3. Социальный работник несет ответственность за обслуживание, разъяснение возможностей социальных служб в оказании поддержки.
4. Контракт должен быть сформулирован так, чтобы клиент мог получить достаточно большой выбор средств и ресурсов для решения своих целей и задач, и быть ясным для ограничения выбора касательно тем и проблем, не входящих в функции социальных служб.
5. При заключении контракта используют принцип последовательного структурирования. При котором клиенты постепенно, по мере решения отдельных задач, расширяют область проблем, требующих вмешательства со стороны социального работника.
6. Контракт должен отражать специфику работы социальных служб, и быть достаточно гибким, чтобы приспособиться к непредвиденным обстоятельствам клиента или членов его семьи. Некоторые вопросы могут быть сформулированы как гипотетические, требующие исследования 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). Важным элементом в первичном контакте являются отношения. Проявление сердечности, сочувствия со стороны социального работника позволяет установить необходимые отношения.

**2-я стадия:** Исследование и разъяснение проблемы. На этой стадии клиент должен продолжать испытывать со стороны социального работника сочувствие, внимательность, сердечность. Может возникнуть сопротивление со стороны клиента, нежелание продолжать контакт. На этом этапе происходит установление между социальным работником и клиентом отношений, позволяющих определить подходы к решению проблемы.

**3-я стадия:** Предварительный контракт и мотивация. 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. Оценка социальным работником совместно с клиентом его ситуации. Установление социального диагноза. Работа над мотивацией клиента: · желание получить помощь; · готовность добиваться положения и ресурсов; · вера в достижение перемен; преодоление дискомфорта; · реакция на угрозу ограничения статуса.

**4-я стадия:** Оценка. Оценка заканчивает начальную стадию работы социального работника с клиентом и начинает стадию определения и понимания проблемы. Такое понимание стадий условно. На этапе оценки интервьюирование клиента социальным работником как метод получения информации может быть расширено и уточнено за счет посещения семьи клиента, анкетных опросов окружающих.



(4 стадия – оценка.) Оценка.

*Первым инструментом социального работника является интервью. 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.*

**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.

*Социальный работник и клиент согласовывают: 1. определение цели, которой нужно достигнуть, 2. методы, которые нужно использовать, 3. задачи, которые предстоит решить для достижения цели.*

**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.

**7-я стадия:** Выбор стратегии и заключение контракта. Оценка процесса и результатов совместной работы социального работника с клиентом, обобщение происходящих изменений и стабилизация ситуации.

**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.** Комплекс вмешательств постоянно изменяется и модернизируется.

*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.*

**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.

**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: 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 социальное лечение. Однако в практике социальной работы применяются и специальные методы индивидуальной работы применительно к случаям агрессивного поведения, сексуальных расстройств, наркозависимых групп и т. п.