

Змістовий модуль 1.

Форми, методи, прийоми та принципи практичної соціальної роботи.

ЛЕКЦІЯ 1

Тема 1. Процес та методи соціальної роботи

ПЛАН:

1. Уявлення про процес соціальної роботи
2. Методи, технології та форми соціальної роботи
3. Класифікація методів соціальної роботи.
4. Стратегії втручання в соціальній роботі.

Міні лексикон

Раціональний, покроковий (інкрементальний) та практичний процеси соціальної роботи, соціальна діагностика, соціальна профілактика, соціальна терапія, соціальна реабілітація, соціальна корекція, індивідуальна робота, групова робота, робота в громаді, стратегії втручання (інтервенції)

1. Уявлення про процес соціальної роботи

Процес соціальної роботи, тобто те, в якій послідовності відбувається втручання соціального працівника в ситуацію клієнта, передбачає певну динаміку. Тому його не завжди легко поділити на фази і не завжди він проходить усі ці фази від початку до кінця.

В основі процесу соціальної роботи - стосунки з клієнтом. Кожен випадок є неповторним. Разом з тим, процес соціальної роботи має свою логіку. Адже працюючи з індивідами, родинами, групами, громадами, соціальні працівники хоча й дотримуються різних, інколи суперечливих між собою теорій людської поведінки й заснованих на них моделей практики, застосовують численні стратегії втручання та допомагають відмінним між собою клієнтам, прагнуть досягати ключової мети соціальної роботи - піднесення якості життя своїх клієнтів. Зрозуміло, що до цієї мети можна йти різними шляхами й досягати її різним чином.

У зарубіжній літературі описано кілька підходів до визначення процесу соціальної роботи:

1. раціональний (лінійний) підхід;
2. покроковий (інкрементальний, аналітичний) підхід;
3. практичний підхід.

Раціональний підхід виходить із того, що коли людина відчуває або усвідомлює потребу в допомозі та має потребу в послугах, вона стає клієнтом

соціальної роботи і проходить разом з соціальним працівником цикл, що складається з кількох окремих послідовних фаз, які утворюють процес допомоги або процес розв'язання проблеми .

Часто процес проходить одне коло. Наприкінці запланованої роботи може виникнути інша проблема, і соціальний працівник може продовжити співпрацю з клієнтом. Ситуація може змінюватися, і тоді виникає потреба повернутися на якусь попередню фазу й переглянути прийняті рішення. Нарешті, в процесі роботи актуальність запланованої мети може зникнути. Цей факт яскраво свідчить про те, що в соціальній роботі процес є набагато важливішим за результат.

Деякі автори (Картер П., Сміт М.К.) пропонують дещо інший, хоча й схожий опис процесу соціальної роботи, який можна застосовувати у різних формах роботи (*лінійний процес соціальної роботи*)

Визначення проблеми → Збирання інформації → Здійснення перших контактів → Обговорення умов → Вибір моделі дій → Впровадження та координація дій → Здійснення втручання → Припинення роботи, спрямованої на зміни

Загалом, лінійна модель зосереджена на цілях і наслідках (продукції). Тому її часто називають раціональною, бо вона орієнтована на вирішення проблем; при цьому наголос зроблено на пошук технічного й оптимального (раціонального) методу розв'язання певної проблеми; вона передбачає структурний аналіз існуючої проблеми, визначення цілей та пріоритетів, визначення альтернатив та інструментів, вибір найкращого варіанту. Здійснення заходів має зворотний вплив на розуміння проблеми.

Покроковий (інкрементальний) процес соціальної роботи не розглядає довгострокових цілей і альтернатив; у його рамках здійснюють поступові зміни, виходячи із ситуації, що склалася. Цей підхід наголошує на аналізі та поміркованості. На відміну від підходу, що відштовхується від проблеми, покроковий підхід є інтерактивним, дозволяє багатьом елементам взаємодіяти, у ньому роль відіграє досягнення компромісу між суб'єктами соціальної роботи. Такий підхід застосовують, наприклад, при використанні зосередженої на завданні моделі.

Практичний підхід до визначення процесу соціальної роботи ґрунтується на діалозі. Він не починається з формулювання цілей. У діяльності може не бути попереднього знання стосовно адекватних стратегій втручання та методів роботи, за допомогою яких можливо передбачити кінцевий результат. Соціальні працівники відштовхуються від зобов'язання сприяти добробуту і застосовують різноманітні уявлення та ідеї таким чином, щоб дійти до розуміння поставленого завдання. Кінцевий результат передбачається на основі розгляду засобів, придатних у кожному конкретному випадку. Коли соціальні працівники разом з клієнтами розмірковують, чого вони хочуть досягти, то перебирають шляхи, як це

можна зробити. Обдумування шляхів може наштовхнути на щось таке, що стане новою метою. Таким чином відбувається постійна взаємодія між цілями й засобами, зберігається відкритість до альтернативних ідей та постійний пошук істини. Такий процес, скажімо, досить часто є властивістю гуманістичних моделей соціальної роботи (2).

Як процес соціальна робота має свої особливості і принципи, які необхідно враховувати на всіх етапах процесу: діагнозу і прогнозу, проектування і реалізації цілей і завдань в конкретних умовах і обставинах.

Соціальна робота не є (не повинна бути) механічним процесом передачі знань, умінь і навиків від однієї сторони іншій, оскільки кожен учасник наділений відносно самостійною свідомістю, відчуттям відповідальності за те, що відбувається навколо нього і розумінням неможливості вирішити всі завдання відразу.

Як доцільна і цілеспрямована діяльність соціальна робота представляє особливий вид соціального пізнання, проектування і конструювання. В ході соціальної роботи повинна бути створена спеціальне соціальне середовище, в рамках якого розв'язуються відповідні завдання. Створювана ситуація носить багатосуб'єктний і багатофакторний характер і тому в ній велика роль непередбачених обставин, значну роль грають випадковості, які можуть істотно деформувати поставлені цілі і засоби. Тому при організації соціальної роботи велике місце повинне відводитися підготовці і плануванню. Без ретельного обдумування і попереднього планування не можна добитися бажаних успіхів.

Необхідними моментами *проектування і конструювання* є постановка реального діагнозу стану людини або групи, того середовища, в якому вони придбали і втратили свою соціальність, виявлення потенціалу, визначення реально можливих напрямів розвитку, вибір оптимальних технологій, а потім реалізація розробленого проекту. Прагнучи до гуманістичних цілей, соціальна робота не повинна бути інструментом деперсоналізації людини, засобом соціального контролю і регулювання розвитку людей на користь суспільних сил, що протистоять гуманним цінностям розвитку людства.

Існує багато технологій і методик соціальної роботи, які можна використовувати на практиці. Проте не слід абсолютизувати ту або іншу технологію або методику: щоб отримати ефективний результат, необхідне оптимальне поєднання різних технологій, прийомів, методів і засобів. Але в системі соціальної роботи на будь-якому її етапі і у будь-який момент необхідно використовувати **процедуру розуміння**, засновану на здібності фахівця соціальної роботи проникнути у внутрішній світ людини і її відносин з навколишнім середовищем.

Важливим моментом у зв'язку з цим стає для соціального працівника вибір технологій відповідно до ситуації, що склалася. Для цього треба знати типи і види, форми і засоби цих технологій. Проте на ділі ситуації можуть

бути складніше, ніж передбачають відомі методики, і тому необхідно навчитися творчому використанню відомих технологій і створювати нові, відповідні умовам роботи. Тут важливий не догматичний, а гнучкий підхід, що передбачає можливість застосування різних технологій, методик і засобів. Потрібно бути готовим до постійних змін в умовах і засобах роботи, бути готовим до змін не тільки методів і методик, але і навіть до відмови від визнаної в професійному середовищі технології. Треба навчитися постійно помічати (передчувати) зміни, що намітилися (що намічаються), в змісті і умовах роботи, бути здатним їх попереджувати, мінімізувати їх негативні тенденції і, головне, переводити їх в позитивні результати.

Все це вимагає наявності (вироблення) у соціальних працівників здібностей до творчого соціального мислення і поведінки, що дозволяють йому з максимально позитивним результатом вирішувати задачі соціальної роботи. Важливою межею такого мислення і поведінки стає толерантність у відношенні до інших людей, їх фізичних, соціальних, духовних і душевних особливостей.

Потрібно сумлінно працювати з будь-якою людиною незалежно від її світогляду, духовної спрямованості, але в той же час враховувати специфічні духовні потреби і в рамках морально-правового поля створювати певні умови для їх задоволення.

Як показує практика, позитивний результат в соціальній роботі знаходиться в прямій залежності від взаємної діяльній активності її учасників. Якщо один з учасників соціальної роботи свою участь обмежуватиме механічним виконанням даних йому рекомендацій, він не зможе розвинути себе як цілісну особу і придбати необхідний рівень соціального благополуччя. Кожен учасник процесу соціальної роботи повинен бути творчо активним, прагнути до взаємно діяльній форм дозволу проблем соціальної роботи, інакше він прирікає себе на положення конформіста, слухняного знаряддя інших сил.

Отже, вибір підходу до процесу соціальної роботи залежить від теоретичної моделі, якої дотримуються соціальні працівники, від обраної стратегії втручання та методу соціальної роботи.

Інколи в соціальній роботі виникає загроза застосування шаблонів і усталених процедур, орієнтації на бюрократичні вимоги й теоретичні знання, яка заступає потребу ґрунтовно розібратися в ситуації клієнта і забезпечити право клієнта на самовизначення. Добре побудований процес соціальної роботи повинен убезпечити від рутинного, шаблонного застосування стратегій і тактик втручання, а також методів соціальної роботи.

2. Методи, технології та форми соціальної роботи

У науковій літературі із соціальної роботи відбуваються дискусії стосовно визначення методів, форм та рівнів соціальної роботи, а також

стратегій втручання та соціальних технологій. Різні видання неоднаково тлумачать ці поняття, подають різноманітні класифікації, намагаються якимось чином згрупувати різновиди діяльності соціальних працівників. Таке розмаїття можна пояснити тим, що практична робота, яка відрізняється від випадку до випадку, важко піддається лінійному структуруванню.

Методи розглядають здебільшого як ту частину соціальної роботи, що відповідає на запитання: «Як це робиться?» Це - певні межі, у яких соціальні працівники застосовують власні знання й визначають критерії ефективності своєї роботи. Методи розвивалися й удосконалювалися разом зі становленням соціальної роботи як фаху.

Як зазначено в українському виданні «Соціальна робота: Короткий енциклопедичний словник», **методи соціальної роботи** - це «сукупність прийомів, способів діяльності суб'єктів соціальної роботи, які використовують для розв'язання соціальних проблем клієнтів, стимулювання розвитку їхніх власних сил, конструктивної діяльності щодо зміни несприятливої життєвої ситуації. Методи соціальної роботи повинні дати розуміння того, як окремі індивіди або групи можуть пройти шлях від початкового пункту у розв'язанні проблеми до бажаної мети» .

Поняття «метод» увійшло до європейської соціальної роботи після Другої світової війни під впливом американських концепцій. У США до 1960-х років до методів соціальної роботи відносили: індивідуальну роботу, групову роботу, а також роботу в громаді. Вивчали ці методи незалежно один від одного, що відповідало їхньому історичному розвитку. З 1970-х років унаслідок дискусій у Нідерландах і Швеції сформувалися нові підходи, в рамках яких розробляли психологічні моделі й терапевтичні техніки, зокрема, клієнтцентрована терапія спілкування, тренінг відносин, групова терапія.

Отже, у сучасній зарубіжній практиці поширена класифікація методів на первинні (класичні й нові) та вторинні. До класичних методів відносять: індивідуальну підтримку, групову роботу, роботу в громаді. До нових методів - індивідуальну терапію, сімейну терапію, групову терапію. До вторинних - супервізію, планування, консультування, супровід практики, розвиток організації, менеджмент. Ці вторинні методи застосовують, як правило, у разі структурних змін, коли індивідуальні процеси і розвиток перебувають ніби на другому плані. Засобами змін виступають дії, активна позиція і меншою мірою вербалізація.

Деякі російські автори (Холостова Е.І., Курбатова В.І.) виділяють такі методи соціальної роботи, як біографічний метод (через дослідження особистих документів вивчаються суб'єктивні аспекти громадського життя), консультування, моделювання .

Російський автор Сергій Тетерський розрізняє *науково-дослідницькі методи* соціальної роботи, тобто ті, які дозволяють отримувати достовірну

інформацію й будувати на її основі наукові теорії, та *перетворювальні методи*, тобто засоби і прийоми професійного впливу соціального працівника на клієнта та його оточення. До останніх він відносить організаційно-розпорядчі методи (регламентування, нормування та інструктування), психолого-педагогічні методи (переконання, соціальна терапія, сповідальний метод тощо), метод соціального діагнозу, метод втручання в критичних випадках, метод роботи в громаді та метод роботи на вулиці .

Деякі автори говорять не про методи, а про соціальні технології, розглядаючи їх як більш широке поняття, аніж методи. Євдокія Холостова, наприклад, визначає технології як «сукупність наукових знань, засобів, прийомів, методів та організаційних процедур, спрямованих на оптимізацію процесу впливу». Виділяють такі технології, як:

- *соціальна діагностика*, тобто процес наукового визначення та вивчення причинно-наслідкових зв'язків, ставлення індивіда до соціальних цінностей суспільства, вивчення сутності соціальних проблем, котрі утворюють складну життєву ситуацію індивіда, родини, групи ;

- *соціальна профілактика*, тобто робота, спрямована на попередження аморальної, протиправної поведінки, іншої асоціальної поведінки, виявлення негативного впливу на життя і здоров'я людей та запобігання такому впливу;

- *соціальна реабілітація*, тобто відновлення порушених чи втрачених суспільних зв'язків, соціальних функцій, приведення індивідуальної чи колективної поведінки у відповідність із загальноновизначеними суспільними нормами і правилами;

- *соціальна корекція*, тобто подолання чи послаблення вад психічного або фізичного розвитку у дітей, порушення тієї чи іншої функції у дорослих;

- *соціальна терапія*, тобто допомога на емоційному, когнітивному чи поведінковому рівні у визнанні й розв'язанні клієнтом власних поточних труднощів.

З іншого боку, соціальні технології поділяють на інноваційні (спрямовані на впровадження нововведень) та рутинні; глобальні та регіональні; прості та складні тощо.

3. Класифікація методів соціальної роботи

Класифікація методів соціальної роботи з погляду практичної діяльності, є складною і поки мало розроблену проблему. Класифікація методів професійної діяльності — важливий компонент наукової організації соціальної роботи. Проте опис і аналіз методів, їх змістовна диференціація в спеціальній літературі знаходиться лише у стадії становлення. Якщо аналіз соціальної роботи як наукової системи знань може спиратися на вже відпрацьовану методологію гуманітарного пізнання, то спроба

методологічного обґрунтування практики діяльності соціальних працівників потребує інших підходів.

Проблема методу в будь-якій науково організованій теорії і практиці є однією з ключових в методологічному аналізі. У науці принципово важливо чітко визначити обґрунтовані нормовані способи здійсненні пізнання і досягнення мети професійної діяльності. І якщо методи наукового пізнання, використовувані в соціальній роботі, принципово не відрізняються від методів, використовуваних в суміжних областях наукового знання, то методи діяльності мають якісно інший характер і зміст. Саме професійні цілі і способи їх досягнення додають соціальній роботі статус самостійної професії.

У науці метод діяльності розглядається як спосіб її здійснення, який веде до досягнення поставленої мети. Людством накопичено безліч методів діяльності. Але безперервне ускладнення завдань і поява нових вимагають постійного оновлення методів їх рішення. Сказане має пряме відношення і до соціальної роботи.

Сучасні українські наукові джерела пропонують різні класифікації методів соціальної роботи - залежно від ознак, закладених в основу класифікації:

1) за напрямками і формами: організаційні, соціально-психологічні, соціально-педагогічні, соціально-медичні, соціально-економічні тощо;

2) за об'єктами соціальної роботи - індивідуальні, групові, в громаді;

3) за суб'єктами соціальної роботи: методи, які застосовують окремі спеціалісти, колектив соціальної служби, орган управління соціальною роботою.

У одному з перших навчальних посібників з соціальної роботи пропонуються наступні методи соціальної роботи (П. Д. Павленок, 1997). До цієї класифікації схильна Тюття Л.Д. в підручнику «Соціальна робота (теорія і практика)».

1. Соціологічні методи виконують функцію первинної соціальної інформації, без чого неможливий аналіз практичної соціальної роботи, неможливе накопичення досвіду, його узагальнення і в цілому підвищення її ефективності.

Соціологічні методи соціальної роботи — способи, які застосовуються для збирання, обробки і аналізу соціологічних даних у межах соціальної роботи.

2. Педагогічні методи соціальної роботи:

- методи формування свідомості;
- методи формування образу дії;

- методи схвалення і засудження;
- метод включення особи в колективну діяльність;
- метод включення в діяльність, що поступово ускладнюється;
- методи педагогічної корекції.

3. Психологічні методи:

- методи психодіагностики;
- метод психологічної консультації;
- метод психологічного відбору;
- соціально-психологічний тренінг і аутотренінг;
- методи корекції поведінки, мотивації, спілкування, самооцінки.

Очевидно, що в цій класифікації соціальна робота, позбавлена власних засобів діяльності, розчиняється в різних аспектах соціальної, психологічної або педагогічної практики.

Численні дискусії в період становлення вітчизняної школи соціальної роботи допомогли оформитися інший, класифікації методів соціальної роботи, в якій врахований досвід теоретичних дискусій і практичної соціальної роботи, що набула широкого поширення. У навчальному посібнику "Технології соціальної роботи" (І. Г. Зайнишев і ін., 2002), а пізніше і інших запропоновано виділити три групи методів соціальної роботи, використовуваних в практиці надання соціальної допомоги і підтримки: соціально-економічні, організаційно-розпорядливі (адміністративні) і психолого-педагогічні.

Перша група **соціально-економічних методів** об'єднує всі ті засоби соціальної роботи, за допомогою яких впливають на матеріальні й моральні, національні, сімейні та інші соціальні інтереси і потреби клієнтів. Ці методи впливу на соціальні та економічні потреби та інтереси застосовують у формі натуральної й грошової допомоги; встановлення пільг, компенсацій та допомог; догляду та побутового обслуговування; морального заохочення тощо.

Організаційно-розпорядчі методи орієнтовані, головним чином, на координацію взаємовідношення соціальної роботи з організаційною структурою соціальних служб. Їх відрізняє безпосередність впливу, оскільки вони спираються перш за все на нормативно-правові, регламентуючі акти. Організаційні методи принципово впливають на розв'язання питань роботи соціальних служб через положення та інструкції. Тоді як розпорядчі ж методи, на відміну від організаційних, дозволяють здійснювати більш оперативне розв'язання проблем, своєчасно уточнювати завдання. Залежно від місця в структурі управління і характеру впливу на соціальну роботу, організаційно-розпорядчими методами є регламентування, нормування та інструктування.

Регламентация — спосіб організаційної дії, що полягає в розробці і введенні в дію організаційних положень, обов'язків для виконання в органах

управління соціальних служб (накази, типові положення, посадові інструкції).

Нормування — встановлення нормативів з межами по верхній і нижній межі, які служать орієнтуванням в діяльності соціального працівника (нормативи чисельності обслуговуваних клієнтів, нормативи часу обслуговування і т. д.).

Інструктаж — найбільш м'який спосіб організаційної дії, суть якої в роз'ясненні завдань, можливостей, труднощів і наслідків неправильних дій клієнта, застереження його від можливих помилок (консультування, інформування).

Нарешті, *психолого-педагогічні методи* відрізняються від попередніх безпосередньою взаємодією з клієнтом через механізм соціально-психологічної, педагогічної зміни його поведінки, самопочуття тощо. Головними є підтримка, надання інформації, роз'яснення, рекомендації та інші форми роботи

Головний метод в цій групі — *переконання* в різній формі (роз'яснення, порада, аргументування, рекомендації, позитивний приклад), соціологічні дослідження, соціально-психологічний діагноз, психологічна корекція, психологічне консультування, психопрофілактика, інформування, методи навчання і виховання, соціальна терапія і т.д. З них специфічним методом є соціальна терапія. *Соціальна терапія* — це систематичні, цілеспрямовані заходи по наданню допомоги особі або групі осіб в питаннях врегулювання відчуттів, імпульсів і відносин. Завдання соціальної терапії: виправлення, корекція поведінки, попередження дисфункцій, забезпечення нормального розвитку, самоствердження особи. У контексті соціальної терапії можуть бути представлені індивідуальні і групові форми роботи, сімейна терапія, трудова терапія, соціодрама і психодрама і ін. (Тетерській, 2002).

4. Стратегії втручання (інтервенції) - фахове поняття сучасної соціальної роботи. Проте його розуміння є знову ж таки неоднаковим.

В україномовній літературі стверджують, що стратегію втручання застосовують у випадку, коли клієнт не дає згоди, неспроможний самотійно вирішувати свою проблему.

Тоді як у західній літературі під стратегією втручання розуміють загальні підходи до процесу надання допомоги, які були виділені в ході вивчення завдань, що їх виконують соціальні працівники у своїй щоденній діяльності. Отже, друге тлумачення ширше за перше й, власне, більше відповідає суті соціальної роботи, тому далі в тексті стратегія втручання має друге значення.

Усі стратегії втручання мають на меті:

- 1) допомогти індивідам змінити своє життя;

2) допомогти поліпшити середовище, в якому функціонують люди.

Стратегії втручання поділяють на три типи:

1) пряме втручання, тобто безпосереднє надання послуг тим, хто їх потребує;

2) втручання, спрямоване на зміну системи, тобто дії щодо створення, підтримання або зміни тих інституцій, у яких надають послуги клієнтам;

3) комбіноване або проміжне втручання, тобто таке, в якому використовують елементи як першого так і другого типу втручання.

Працівник може застосовувати в своїй роботі різні стратегії, «переключатися» з одного типу на інший упродовж тижня чи навіть години.

Звичайно, в соціальній роботі трапляються випадки, коли соціальні працівники спеціалізуються на одній зі стратегій, скажімо, на вуличній соціальній роботі чи на дослідженнях.

Наведені стратегії не обов'язково мають одну-єдину, усталену, прийнятну всіма назву. Кожна соціальна служба чи система соціальних закладів на власний розсуд обирає й називає свої стратегії. Так, стратегія догляду може йменуватися «соціальним патронажем», «доглядом на дому», «соціальним супроводом», «медико-соціальним обслуговуванням» тощо.

Останнім часом в Україні спостерігається розвиток соціальної роботи, про що, зокрема, свідчить створення нових соціальних служб і центрів. Відповідно розширюється і репертуар стратегій соціальних працівників: від надання надомних послуг у територіальних центрах для самотніх літніх та непрацездатних громадян - до здійснення консультивання у центрах соціальних служб для молоді; а також інших традиційно визнаних у світі видів діяльності соціальних працівників - представництво інтересів клієнтів, впровадження вуличної соціальної роботи, проведення досліджень, які допомагають краще планувати соціальні послуги, тощо.