

Поговорити  
відвідали  
до 5 кімнат  
університету  
України

Марк Доуэл, Питер Марш

# Ориентированная на решение задачи социальная работа

Асоціація психіатрів України  
щепенуа ІпШ<Ліуе\*йшшт  
Амстердам — Київ 1997

Финансирование настоящего проекта осуществлено в рамках Тасис — программы Европейского Союза, которая содействует развитию рыночной экономики и демократии в Новых Независимых Государствах и Монголии путем безвозмездного предоставления ноу-хау

ИЗДАНИЕ СЕРИИ  
«СОЦИАЛЬНАЯ РАБОТА»  
ФИНАНСИРУЕТСЯ ПРОГРАММОЙ  
«TEMPUS»

Перевод — Николай Панасюк  
Редактор — Татьяна Суворова  
Научный редактор — Алена Воротынцева  
Художник — Вячеслав Потиевский  
Компьютерное макетирование — Наталия Климович  
Ответственный за выпуск Игорь Гильбо

© Оформление: Вячеслав Потиевский

Отпечатано в Кигчип

## Содержание

<b>Предисловие</b>	<b>5</b>
<b>Введение</b>	<b>6</b>
Руководство к книге Смотри также <i>«Обращение к американскому читателю»</i>	
<b>Глава 1. Практическая модель</b>	<b>12</b>
Оценка практической модели Оценка ориентированной на решение задачи модели	
<b>Глава 2. Мандат для работы</b>	<b>21</b>
Введение Модель Мандат для работы — пример	
<b>Глава 3. Исследование проблем</b>	<b>34</b>
Введение Модель Только внешний мандат для работы с проблемой От индивида к семье и группе Заключительная заметка о терминологии — клиент Исследование проблем — примеры	
<b>Глава 4. Письменное соглашение</b>	<b>55</b>
Введение Модель Ведение записей в ориентированной на решение задачи социальной работе Письменное соглашение — пример	
<b>Глава 5. Задачи</b>	<b>69</b>
Введение Модель Помощь и обучение посредством задач Проверка Значение задач Задачи — пример	

## **Глава 6. Окончание работы**

Введение

Модель

Окончание работы — пример

## **Глава 7. Практические указания**

Заблуждения

Что ценит клиент

Семь ключевых пунктов

## **Обращение к американскому читателю**

## **Приложение 1 — Контрольные списки**

## **Приложение 2 — Обзор литературы по социальной работе ориентированной на решение задачи**

## **Литература**

# **Предисловие**

Мы выражаем огромную признательность нашим коллегам и инструкторам по работе над ориентированным на решение задачи проектом и по подготовке программ. Множество инструкторов из различных агентств, а также те, кто принимал участие в квалификационных программах, помогли нам лучше узнать модель ориентированного на решение задачи подхода. Недавний проект «Социальная работа и партнерство» дал возможность предварительно изучить ориентированную на решение задачи работу в новых условиях, а осознать особенности ориентированной на решение задачи модели помогли нам Майк Фишер, Билл Рейд и Клив Ньютон. Но чрезвычайно важными для нас на протяжении всего периода разработки модели проекта были помощь, поддержка и квалифицированная работа Сесилии Асертон, Нано Маккауэн, Дженни Стокер и Анны Викери. Мы благодарны им за их неоценимый вклад.

## Введение

Современная практика социальной работы в основном скрыта от профессионального и общественного взгляда. Социальные работники (далее «работники». — Прим. ред.) располагают незначительным (или не располагают никаким) количеством методов, позволяющих учитывать как положительный, так и отрицательный опыт своих коллег. Клиенты редко участвуют в информированном выборе предоставляемых им услуг не в последнюю очередь из-за того, что краткие описания-анализы результатов существующей практики малодоступны и поэтому не могут стать известными. Социальная работа очень далека от ведения постоянных записей относительно опыта практической деятельности и, следовательно, от усовершенствования ее как с учетом точки зрения работника и клиента, так и последствий отдельных подходов. Не говоря уже о законе, основное руководство к практике кажется действием рутинным, насыщенным профессиональным фольклором и персональной слабостью. Каждая проблемная ситуация оказывается потерянной и для отдельного работника, и для его коллег, так как не вливается в общий поток знаний и опыта.

Для людей, не имеющих отношения к социальной работе, такое положение вещей будет неожиданным. Почему практика не развивается путем создания более успешной модели работы? Почему клиенты прямо не содействуют этому? Некоторые работники могут ответить, что требования повседневной практики зачастую подавляют, оставляя слишком мало пространства и для анализа факторов, которые ведут к успеху или к провалу, и тем более для записей этих факторов в систематизированном виде.

Недостаток времени — это только один фактор. К тому же эта профессия не имеет четких границ для создания каталога собственных достижений и провалов. Как же работники обсуждают результаты собственной деятельности? Во многих видах профессиональной деятельности мы можем наблюдать за улучшением состояния клиента, но клиенты социального сервиса редко имеют возможность собраться вместе, чтобы обсудить замечания.

Оказывается, что деятельность в социальной работе не так уж и проста. Она основывается на сложном объединении усилий как не-

больших, так и очень значительных. Принимать решения о том, что помогает, что мешает, является одновременно и искусством, и наукой.

Однако готовность задавать вопрос «*что эффективно?*» так же важна, как и возможность получить ответ на него. И некоторые ответы уже имеются. Если мы не можем (или не желаем) обсуждать вопрос «*что эффективно?*», то как же мы можем требовать доверия со стороны тех, кто пользуется социальным сервисом. Например, родитель школьника желает поговорить с учителем на тему, *что эффективно* для его/ее ребенка. Некоторым родителям будут интересны все аспекты развития их детей, другие будут делать упор на академические успехи, общественный прогресс или на спортивные достижения. Родитель ожидает от учителя профессионального понимания того, что способствует развитию детей вообще и их собственного ребенка в частности. Доверие строится на базе взаимопонимания, а не на слепой вере или невежестве. Социальным работникам необходим инструментарий, позволяющий обсуждать, *что эффективно* или что, по крайней мере, *может быть* эффективным, и дискутировать по этому вопросу не только между собой, но и с клиентами социальных услуг. Это требует практической модели, которая будет в состоянии систематизировать текущий опыт работников.

В дополнение к представлению о хорошей практике есть еще одна причина, почему так важно помочь работникам обсуждать между собой и со своими клиентами то, что они делают и как эффективно. Этот фактор резко изменяет характер социальной работы, что ярко проявляется в большинстве законодательных актов [UK], на которые очень повлиял опыт пробационных и социальных служб. Через десять лет после выхода в свет книги Бривера и Лайта (1980), насыщенной апокалиптической бранью, «*Can Social Work Survive?*», мы видели, что, хотя социальная работа конечно же выжила, но ее задачи могут подвергаться сомнениям.

Потенциал для дальнейшей фрагментации создается углубившимся разделением между уходом и контролем в социальной работе. Если добровольческие функции в такой работе притягивают интересы частного сектора, то непривлекательность надзорных функций может сделать их малозначимыми, как бы частями узкого государственного социального обслуживания. Отметим тот факт, что мы избегаем дублирования сервиса.

Сказанное предопределило задачу, которую мы поставили перед собой в этой книге. Мы нуждаемся в развитии понимания того, чем является практическая модель, а также в разработке знания о специфических моделях. И тогда практики могут начать сравнивать наблюдения: что, когда и для кого эффективно. Это позволяет им начать анализ

своего собственного опыта и вовлекать в это процесс клиентов. Вместе они могут говорить с властью о важности социальной работы.

Мы написали эту книгу с целью сделать введение к систематической модели практики — модели с четко определенным этическим основанием и практическим применением, которые достаточно хорошо исследованы. Изучение существующих моделей привело нас к ориентированной на решение задачи практической модели — одной из немногих практических моделей, которые сформировались непосредственно на базе социальной работы, и одной из тех, что были опробованы и протестированы в той или иной степени на каждом месте повседневной деятельности социальных служб.

«Ориентированная на решение задачи социальная работа» предоставляет одновременно широкое поле деятельности и детальное руководство, которое позволяет соединить как заботу о клиенте, так и текущий контроль результатов. Она постоянно ведет работника и клиента к вопросу «*что эффективно?*» и предоставляет структуру, которая позволяет сравнивать то, что было эффективно тогда и сейчас, там и здесь.

Ориентированная на решение задачи модель способствует сотрудничеству между работником и клиентом и убирает препятствия на пути к его достижению. Она также существенно проясняет вопрос о власти во взаимоотношениях в социальной работе и, как писал Коулшед (1988, с.55), «ориентированный на решение задачи подход как один из наиболее благоприятных для тех, кто пытается изобрести модель для этночувствительной практики». Непосредственно сталкиваясь с вопросами власти и чистоты использования профессионального авторитета, данная модель есть наиболее благоприятный путь к внедрению антиподавляющей практики.

### Руководство к книге

Мы надеемся изложить основные элементы ориентированной на решение задачи модели в доступном и логически обоснованном виде. Первое, и самое главное: эта книга написана с надеждой, что содержащийся в ней материал может быть *использован* на практике. Структура книги соответствует различным стадиям модели: от первой встречи с потенциальным клиентом до окончания работы с ним. Думается, подход, при котором практик может последовательно проследить все стадии, обеспечивает наилучшее понимание модели. Неудобство такого подхода заключается в том, что окончательные результаты работы данной модели не могут быть увидены вплоть до окончания работы. Тем не менее, схема, содержащаяся в данном вве-

дении, может значительно помочь. Далее мы приступаем к краткому описанию модели и взаимосвязи разных глав.

### Модель

Как внедрять ориентированный на решение задачи подход в практику? Прежде всего путем активного вмешательства с упором на ведущую роль клиента в обсуждении и понимании программы, предназначенной для оказания ему помощи. Это действующая модель, где обучение происходит и путем демонстрации, и через обсуждение. Это модель участия, где клиент должен быть так полно информирован и вовлечен, как это только возможно. Работа основывается на *договоренности между работником и клиентом* и включает работу над выделенными проблемами и целями, которые должны быть достигнуты. В случае необходимости эти проблемы и цели должны определяться в законодательном порядке или судом. Соглашение должно быть обязательно достигнуто в результате переговоров, оно является началом совместной работы.

В главе 2 описаны способы, которыми мандат на вмешательство может быть получен, и как этот важный вопрос согласуется с проведением ориентированной на решение задачи практики. В главах 3 и 4 объясняется, как этот мандат практически реализуется через исследование подлинных проблем, прояснение целей и использование письменных договоров.

Как только будет заложено основание для работы, работник и клиент приступают к серии последовательных шагов в направлении достижения целей. Эта работа требует регулярного пересмотра. Последовательные шаги вынуждают клиента и работника предпринимать меры для достижения предварительно согласованных целей, а проведение этих мер само по себе вовлекает в сотрудничество с другими людьми. У работника может возникнуть необходимость помочь клиенту решить определенную задачу путем совета, ободрения или тренировки навыков. Регулярный пересмотр дает возможность увидеть достигнутый прогресс и поворотные точки, относящиеся к различным проблемам или к изменению целей. В главе 5 описана работа над центральной задачей модели, в главе 6 — процесс пересмотра работы и окончание вмешательства.

Из сказанного следует, что системой работы является продвижение от *проблем* клиента через постановку последовательных *задач* к достижению целей. Это прогресс от чего-то неверного (проблемы) к чему-то желаемому (цели). Как проблемы, так и цели предварительно согласовываются на начальной стадии, и движение происходит через

серию осуществляемых действий (задач). Задачи эффективны потому, что они являются частью всеохватывающего плана действий; ни одна отдельная задача не ведет прямо к цели. Очевидно, что такой метод очень схож с тем, чем мы пользуемся для решения важных проблем в нашей жизни — мы пытаемся справиться с тем, что плохо, мы стараемся понять, чего мы, в свете этого, действительно хотим, мы предпринимаем ряд последовательных шагов, которые, как мы надеемся, приведут нас к тому, чего мы хотим достичь. На практике, ориентированной на решение задачи, работник и клиент решают в самом начале, насколько длинным будет путь от проблем к достижению целей. Общим правилом доказано, что этот *период времени* должен быть как можно короче. Если существует вероятность того, что срок будет превышать три месяца, или есть смысл более длительной работы (в результате законодательных предписаний), работа может проводиться посредством серий кратковременных договоров.

Все эти составляющие окажутся известными практическим социальным работникам, так как являются очень характерными для их практики. На общем уровне эти принципы будут использоваться другими социальными работниками, которые не собирались ранее этого делать. Тем не менее, в нашей работе мы часто сталкивались с пропастью между соглашением об общих принципах и возможностью внедрить их в конкретную практику. Цель предлагаемой книги — убрать эту пропасть и разъяснить (см. главу 7) некоторые общие заблуждения по поводу ориентированной на решение задачи практики.

#### *Структура глав*

Для иллюстрации модели в действии мы приводим ряд примеров из практики. В главах 2-6 читатель будет проведен от стадии к стадии на примере одного случая. Хотя этот случай и тщательно подобран для иллюстрации модели, но ограниченность его неизбежна, так как он не может представить все разнообразие ориентированной на решение задачи практики.

Мы также сочли необходимым через всю книгу провести примеры из повседневной жизни, демонстрирующие связь между решением проблем в ориентированной на решение задачи работе и моделями, которые мы можем применять в личной жизни, показать связь между ситуациями, с которыми сталкиваются клиенты социальных услуг и остальные граждане. Мы все имеем проблемы того или иного плана — не существует мира проблем только для клиентов и мира проблем для профессионалов. Это важный принцип, хотя мы признаем, что приведенные в книге примеры не столь сложны, как те, которые пере-

живают много клиентов; примеры подобраны исключительно как *иллюстрации* процесса принятия решений.

#### *Основной справочник*

Мы надеемся, что эта книга будет использована как практический справочник, и мы включили контрольные списки (приложение 1), которые могут быть использованы начинающими для оценки своей собственной практики, а также куратором или учителем для помощи другим. Книга является введением и в ней представлено краткое библиографическое руководство для будущих читателей, помогающее приобрести прочный базис для практики, ориентированной на решение задачи работы (приложение 2). Ограниченность предлагаемой книги как введения очевидна: например, мы не нашли возможным описать здесь такие области, как пробация или групповое попечение, ориентированная на решение задачи групповая работа и последние разработки в ориентированной на решение задачи работе с семьями. Читателю следует обратиться к специальной литературе по этим проблемам.

#### *Начало*

Ориентированная на решение задачи работа — требовательная дисциплина. Навыки и знания, необходимые для овладения ею, сложны, как и в любой социальной работе, и на них опирается обязательство работника предоставлять услугу. Обязательство это основывается на спаренных принципах открытости и практики, нацеленной на исследование. В случае отсутствия этих принципов ориентированная на решение задачи практика выступает как пародия; с ними же она является неоценимым ключом к вопросу «*что эффективно?*» как для работника, так и для клиента.

ки стеснены действиями и стилями организаций и агентств (в форме и явных, и скрытых политики и процедур), с которыми им приходится сотрудничать. Развитие практики должно происходить в этом специфическом контексте (см. для примера: Reid and Epstein, 1972, Chapter 11).

Практичность подхода, как и предыдущие два момента, не является единственной причиной для принятия модели. Никто не станет утверждать, что практичность может главенствовать над этическими и научными соображениями: она должна учитываться наряду с ними.

### Оценка ориентированной на решение задачи модели

Каковы ключевые принципы в ориентированной на решение задачи практике, дающие нам возможность рассуждать о трех вопросах: этическом, исследовательском и практическом?

#### Этика

В центре ориентированной на решение задачи практики находятся представления клиента. Хорошая работа, ориентированная на решение задачи, должна быть сосредоточенной на деталях точки зрения клиента, и последний должен быть уверен, что его взгляды тщательно изучались. Возможны случаи, когда нельзя руководствоваться этими взглядами, например, если они предполагают невыполнимые действия или требуют времени для основательного обсуждения, в частности, если взгляды клиента предполагают действия, непосредственно влияющие на других людей. Слушать внимательно еще не означает соглашаться. Достаточно часто мы чувствуем себя услышанными, «мы сказали свое слово», но к концу дня человек, которому мы все это говорили, не соглашается с нами.

По каким признакам мы можем судить, «сказали ли мы свое слово»? На самом простом уровне нам будет необходимо время, чтобы высказаться, но нам также необходимы доказательства, подтверждающие, что слушающий понимает нас, хотя бы в виде перефразированных им основных высказанных нами положений (Epstein, 1985). Нам также хотелось бы иметь представление об уровне интереса к нашей позиции (потому что ее касается любое конечное решение, например по пересмотру ее как по пересмотру формы, предшествующей последующему решению), а затем установить причины, которые повлияли (или не повлияли) на конкретные решения. Широта взгляда, способ, которым он получен, и то, каким образом любое действие с ним связано, являются важнейшими элементами нашего суждения о том, что значит

«сказать свое слово». Ориентированная на решение задачи практика подчеркивает значимость всех этих факторов как ключевых для модели практики (Fortune, 1981). Эти факторы важны в ориентированной на решение задачи работе не только потому, что они представляют собой довольно большую часть человеческого общения (недооценивать это было бы нелепо), но и в силу их центрального положения в принципиальной установке модели на то, что работа должна быть открытой для требований со стороны клиента и других лиц, которые могут участвовать в обсуждении практики. Ориентированная на решение задачи работа изначально является открытой моделью практики. Открытость модели предоставляет возможность клиенту и другим людям вносить изменения в проводимую работу. Какие возможности для внесения изменений или обсуждения мы ожидаем при получении услуг? На начальном уровне мы обычно предполагаем свободное общение с людьми, которые предоставляют нам эти услуги. Однако такие обсуждения являются односторонними, если система услуг сама по себе непонятна клиенту. Если вы обсуждаете успехи вашего ребенка с учителем, то вам тяжело понять, что тормозит прогресс чтения, если вы не знакомы с методиками обучения чтению, не знаете причин, в силу которых именно эти методики используются, и способов употребления их в школе. Вам необходимо что-то знать об услугах, для того чтобы обсуждать их должным образом; это означает приемлемый уровень детальных представлений о целях, принципах и альтернативах. Доступ к лицу, предоставляющему услуги, и знание последних позволяют человеку получать их, контролируя лицо, ответственное за оказание услуг (NCVO, 1984). Открытая служба должна быть подотчетна, и обдуманной целью ориентированной на решение задачи практики есть максимальная подотчетность клиенту.

Важно уяснить, что термин «*подотчетный*» мы используем в буквальном смысле, как *дающий отчет*. Работник будет подотчетным различным людям, организациям и учреждениям на протяжении различных стадий работы. Ориентированную на решение задачи работу это не затрагивает (как мы доказываем далее, она может совмещать эти элементы очень хорошо). Принцип, которому должен следовать любой работник, использующий ориентированную на решение задачи модель, состоит, наряду с другими элементами отчетности, в обязанности клиента давать отчет.

В чем состоит эффект отчетности в этой принципиальной установке? Это делает два очень важных вклада в практику — вклад в полномочия клиента и вклад в антиугнетающую практику. Вклад заключается в непосредственно максимальном прояснении вопроса о власти и давлении. Множество принимаемых социальным работником ре-

шений связано с вопросами этики и ценностей (Rhodes, 1986), и представление о действиях и решениях, принимаемых в расчет, позволяет клиенту оценивать эти этические вопросы. Это может сделать имеющееся предубеждение (или его отсутствие) более очевидным. Акцент на открытой практике в ориентированной на решение задачи работе достаточно хорошо освещает ее этическую сущность и проясняет ценность самого работника, агентств и институтов; он предлагает клиентам и другим лицам подвергать сомнению или поддерживать эти ценности. Ориентированная на решение задачи практика делает это очевидным, когда ценности содействуют дискриминации или основаны на расизме или сексизме. Как будет отражено в главе 2, ценности, лежащие в основе решений и действий в хорошо ориентированной на решение задачи практике, должны быть ясными и недвусмысленными.

Конечно же, ориентированная на решение задачи работа с индивидами недостаточна для упразднения дискриминации и введения антигнетажного обслуживания. Не существует прямого влияния надоступ к сфере услуг или в межличностных вопросах этнических или половых различий между работником и клиентом. Эти и другие вопросы должны рассматриваться так, чтобы мы могли оказывать возможно лучшие услуги всем гражданам. В своем принципиальном требовании открытости и подотчетности в практике ориентированная на решение задачи работа есть значительный элемент всеобщего развития подлинно антидискриминационной сферы услуг.

### Исследование

Со времени появления ориентированной на решение задачи практики исследование было ее фундаментом. Корни модели лежат в исследованиях (Reid, 1963; Reid and Shyne, 1969) и избытке работ, развивающих эту тематику (например: Reid and Epstein, 1972; Goldberg et al., 1977; Butler et al., 1984; Reid, 1978, 1985; Fortune, 1985a; Rooney, 1988b). Существует также фундаментальный пласт литературы, освещающий технику развития модели (например: Reid, 1988a; Wodarski et al., 1982; Davis and Reid, 1988; Rooney, 1988b; Bendenishty, 1989). Исследование является ядром ориентированной на решение задачи практики. Что же конкретно относится к ориентированному на решение задачи исследовательскому базису? Первое, и самое главное, это упор на исследовательские достижения как на ключ к развитию практики (Marsh, 1986; Ivanoff et al., 1987). Исследование не является произвольным дополнением к ориентированной на решение задачи работе. Оно, наряду с открытостью, составляет сердце модели. Опытный в ориентированной на решение задачи работе практик будет *мыслить исследо-*

*вательскими категориями* при каждом включении в работу. Он будет мекать в исследовательской литературе информацию, необходимую для улучшения практики; например, в главе 5 обсуждаются причины использования конкретных выводов из работы на стадии постановки задач. Ориентированные на решение задачи практики также будут вносить свой вклад в исследование; например, выясняется, является ли работа, проводимая при конкретной проблеме, более успешной, если осуществляли ее тем, а не иным способом.

Вторым элементом исследовательского базиса, ориентированного на решение задачи, служит широкий спектр мест, где проводится социальная работа, — от больниц до домов для престарелых, от работы с супружескими парами до работы с группами и от пробационной работы до работы с детьми. Сегодня имеются материалы о том, что традиции ориентированного на решение задачи исследования есть во всех основных учреждениях, где проводится социальная работа (см. приложение 2). Но это не модель практики, прошедшая апробацию исключительно в одной группе клиентов, и не модель, предварительно возникшая вне сферы социальной работы.

Третий элемент исследовательского базиса — акцент, который делается на факте *ограниченности* знаний и *ограниченности* действий в рамках ориентированной на решение задачи работы. Так как исследования играют столь значительную роль в модели, ориентированный на решение задачи практик будет абсолютно уверен, что предстоит отыскать все еще очень много ответов на практические вопросы, возникающие в процессе социальной работы. Это одновременно и авторитет, смирение исследовательского базиса модели. Вы знаете, что вам неизвестно, и это важный момент качественной практики. Исследование вмешательств в социальной работе часто демонстрирует их очень малую эффективность, и что эффект, достигнутый в результате вмешательства, действительно может быть ошибочным и состояние клиента в результате такого вмешательства ухудшается в отличие от тех, кто избежал подобной «интервенции» (Grey and Dermody, 1972; Fisher, 1973; Sheldon, 1986). Необходимо серьезно отнестись и к таким результатам, хотя нам надлежит помнить о том, что природа социальных вмешательств очень сложна и, как заметил Джоэл Фишер (1978) в своей книге «Does anything work?», результаты социального вмешательства не в сфере социальной работы являются не столь успешными. Исследование ставит это смирение в центр ориентированной на решение задачи практики. Ориентированные на решение задачи практики должны быть уверены в том, что приводит к вмешательству (исходные) и каковы результаты (производные) в контексте ограниченности имеющегося знания. Ориентированная на решение задачи работа занимает

*Ориентированная на решение задачи социальная работа*

свое место в широком спектре исследовательских достижений социальной работы. Исследования результатов показали, что усилия в социальной работе следует концентрировать усилия на развитии практических моделей, способных работать в условиях ограниченного времени, ясно фокусировать эти усилия к изменению и плодотворно взаимодействовать с клиентом (Reid and Hanrahan, 1982). Ориентированная на решение задачи работа в первую очередь подпадает под эту категорию. Необходимо также заметить, что исследования самой практики, ориентированной на решение задачи, показали, например, что в ее рамках это самый популярный стиль работы (Gibbons et al., 1979), приводящий к принятию более эффективных решений, в отличие от существующей практики «помогающего внимания» (Reid, 1978), и результаты, достигнутые в краткое время, эквивалентны долговременным (Reid and Shyne, 1969). Эти и другие исследования ориентированной на решение задачи работе являются крепким фундаментом модели, но подлинная сила находится в значимости, придаваемой исследовательскому подходу как таковому. Построение модели социальной работы на базисе тщательной оценки и достоверности должно создать важные гарантии клиенту и прочные основания для практики.

*Практичность*

Ничего не стоят открытость и научная обоснованность модели, если они не могут использоваться в практике реальной социальной работы. Задачи, стоящие перед работником, клиенты, с которыми он сталкивается, и ресурсы, имеющиеся в его распоряжении, должны учитываться, когда мы оцениваем адекватность модели практики. Насколько ориентированная на решение задачи работа отвечает этим требованиям?

Стиль письма социальных работников зачастую переполнен высокопарными выражениями (например, «социальные работники должны вести непримиримую борьбу с теми или иными проявлениями расизма или сексизма» и т.п.) и слишком оторван от реальной практики. Эта тенденция связана со многими факторами, начиная от привычки мыслить небрежно и до того прискорбного факта, что многие академические мужи и высшие руководители в этой сфере сами не имеют опыта практической работы. Каковы бы ни были корни проблемы, она выдвигает значительные трудности для социальных работников, которым необходим механизм реализации предлагаемых им любых советов и выводов. При этом правомерно задаться вопросом: «Все это очень хорошо, но как нам это осуществить в мире реальной практики?» Ориентированная на решение задачи работа предлагает такой меха-

низм. В литературе имеются яркие практические примеры, и все усовершенствование модели происходит при детальном развитии необходимого для практики инструментария и техники. Более того, ориентированный на решение задачи подход возник именно в социальной работе и был проверен при различных обстоятельствах. Его происхождение позволяет ему быть одновременно практическим и актуальным.

В социальной работе множество различных видов деятельности, и всякая модель практики должна ясно представлять, с чем она будет иметь дело. В частности, существуют виды деятельности с упором на аспектах ухода и виды работ, сосредоточенные на аспектах функции контроля (Day, 1981). Исследователи социальной работы находят далеко не простым делом (совмещение ухода и контроля.' Тем не менее реалии практики состоят"? том, что **ударение** обычно делается именно на таком совмещении, а не на жестком разграничении ухода и контроля, и модели практики должны учитывать оба эти аспекта. Ориентированная на решение задачи работа призвана совершить это, демонстрируя, насколько это возможно, элементы работы, первоначально базирующиеся на уходе и непосредственно основывающиеся на контроле.

И, наконец, мы должны подчеркнуть, что практичность модели нуждается также в оценке с точки зрения клиента (Malucio, 1979; Fisher, 1983; Marsh; Sainsbury, 1983; Shaw, 984; NISW, 1988), или, лучше будет сказать, в оценке ее на уровне внимания к мнению клиента о ее привлекательности. Клиенты достойны как можно более лучшего обслуживания, это особенно важно в тех случаях, когда они, похоже, имеют мало возможностей при выборе социальных услуг (Booth, 1983; NNSW, 1988) по причине отсутствия у них альтернатив или услуги эти ограничены решением суда. Возможность предоставить максимально доступную помощь должно стать одним из соображений для выбора модели практики.

Все модели имеют определенные практические ограничения, но два наиболее важных из них, которые встречаются в ориентированной на решение задачи работе, можно приложить ко всем практическим моделям, постоянно находящимся в процессе развития. Первое ограничение заключается в том, что технологии, видимо, не подходят для работы в ситуациях, когда семьи находятся в состоянии постоянного кризиса. Ударение на планировании, несмотря на ограничения во времени, затруднено перед лицом быстровозникающих новых проблем, и в этих обстоятельствах реактивный стиль практики, вероятно, и должен быть принят. Во-вторых, в некоторых ситуациях работник вынужден работать с клиентом, который не признает права работника

на вмешательство вообще, не желая этого вмешательства как такового и не соглашаясь с тем, что легальное право на вмешательство достаточно обоснованно (например, в случае, когда родители продолжают утверждать, что они не злоупотребляли правами ребенка, в то время как суд считает это доказанным фактом). Ориентированная на решение задачи работа не совсем подходит при таких обстоятельствах, хотя, обладая умением, вполне возможно провести социальную работу при достижении полного согласия о законности вмешательства (Коопеу, 1988b). С такими ситуациями очень трудно иметь дело и усилия по выяснению, как часто они встречаются в работе вообще и как свести их к минимуму, будут очень ценными.

### *Резюме*

Суждение о достоинствах ориентированной на решение задачи практики будет зависеть от ценности, которую имеет открытость и отчетность практики, научно обоснованный подход в работе и потребности в технологии, которая сокращает расстояние между уходом и контролем, и привлекательности для клиентов. Суждение также должно быть основано на сравнении модели с другими системными подходами. Например, планирование ухода по месту жительства, защита социальных прав, консультации по вопросам потерь и обмена, программы по приобретению необходимых поведенческих навыков, местная практика и социальная работа в сообществе — все это вносит существенный вклад в оценку ее с точки зрения этики, исследования и практичности. Ориентированная на решение задачи работа совместима с любым из этих подходов. Она также может устанавливать рамки, в которых реализуются эти подходы. Обоснованность ее претензии на равноправие с другими подходами, или на установление рамок для других подходов, будет доказана на последних страницах книги.

## 2 Мандат для работы

### Введение

Социальная работа находится на пересечении таких действий, как помощь и контроль. Это санкционируемая обществом работа, которая при необходимости предоставляет достаточно много свободы индивидуумам истолковывать эти санкции на практике. Истолкование само по себе — занятие тонкое, оттенки его значения редко бывают недвусмысленными, следовательно, неудивительно, что часто трудно выяснить, как *общественные санкции* должны быть переведены в действие. Что такое санкции социального работника, когда он/она вступает в контакт с клиентом? Какие процессы приводят к тому, что человек стал клиентом? Как на эти процессы влияет способ интерпретации работником мандата для работы.

### *Кто клиент?*

Когда пациент консультируется с доктором или подсудимый с адвокатом, очень просто сделать вывод о том, кто в этих случаях является клиентом. То же справедливо в отношении человека, берущего на работу бухгалтера или нанимающего художника-декоратора. Мы мыслим в терминах взаимосвязи между людьми и в этих обстоятельствах клиентом считаем человека, делающего конкретный заказ. Если в этих обстоятельствах совершенно ясно, кто делает заказ, то почему нам надо спрашивать, *«кто является клиентом?»* в сфере социальной работы.

Этот вопрос стал неизбежным, когда клиенты получили право доступа к записям в личном деле. Агентство обнаруживает, что нет прямой зависимости в том, кто получит доступ к личному файлу, и следовательно, не очевидно, кто является клиентом. Возможно ли то, что за все эти годы агентства собрали статистические данные и завели личные дела на тех людей, которые не являются клиентами? (См: Doel and Lawson, 1986 and (Ovretveit, 1986.)

При создании нового файла подразумевается скрытый ответ на вопрос *«кто клиент?»* согласно имени или именам, написанным на корешке папки. Во-первых, кажется очевидным, что файл должен быть

доступен человеку, именем которого он назван; если на корешке папки написано имя г-жи Смит, то она является клиентом и имеет право доступа к нему. Однако название записи часто служит скорее упрощенным способом записи, нежели тщательно сделанным выбором — факт, обнаруживающийся при внимательном исследовании, необходимым для принятия решения о том, кто должен получить доступ к записи. **«Кто же действительно является клиентом!»** Нам известно, что большинство файлов, содержащих информацию о людях, в социальной работе не озаглавлены по имени, некоторые же файлы озаглавлены по имени людей, не способных понять их содержимое. Может ли крошечный ребенок поистине считаться клиентом? Важно подчеркнуть, что вопрос **«кто клиент?»** скорее является разоблачающим, нежели исходит из проблемы доступа к записям. Открытые записи освещают дилеммы, которые были менее заметными и более легкими для «стряпни», тем не менее всегда присутствовали. Учитывая это, доступ клиента к записям может нам прояснить наши представления и нашу практику мандата на вмешательство со стороны социальной работы.

В главе 1 мы показали, что социальная работа состоит из большого количества различных форм работы, в которых объединены уход и контроль. Их главный фокус и их главный инструмент — процесс решения проблемы. Как мы увидим в главе 3, первая стадия процесса решений проблемы — это исследование проблемы, во время которого работник обычно обнаруживает, что в проблемы вовлечено много людей. Люди могут определяться как «проблема», и одной из первых задач работника будет тогда снятие проблемы с личности и перенос ее в сферу поведения, а затем перенос с поведения на взаимосвязи действий, в которые вовлечено много людей. Этот процесс имеет много общего с процессом перекодирования [re-framing] в семейной терапии (Gorrell-Barness, 1984). Учитывая это, клиентом является не престарелая г-жа Браун и не ее странное поведение, но именно влияние ее поведения на ее семью и соседей. В дополнение, это еще и влияние поведения соседей и семьи на г-жу Браун. Мы вскоре увидим, почему личный файл, названный «Г-жа Браун», выглядит неадекватным описанием «клиента».

Личные дела освещают один аспект вопроса **«кто клиент?»** и развитие как теории, так и практики, показывают нам другие аспекты. Например, эволюция семейной терапии и радикальной психиатрии в 60-х годах расширили наш взгляд на то, кто является клиентом. Принятые в медицине представления об индивидуальной патологии были изменены Лаингом и Эстерсоном (1964), которые работали с целой семьей как с одним клиентом; это изменение отразило их представление о том, что умственное здоровье/заболевание является скорее об-

щественным феноменом, а не индивидуальным заболеванием. Согласно этой интерпретации, клиентом являлась семья, а не личность.

В 70-х годах применение системных теорий в практике социальной работы (например, Pincus and Minahan, 1973) помогло практикам мыслить стратегически и систематически о фокусе усилий, направленных на изменение, и о тех, в интересах кого они осуществляются. Используя теории систем, единичная модель практики поколебала веру в существование простых ограничений во взаимоотношениях работника с клиентом, независимо от того, последним является семья или отдельный человек. Вместо этого понимание **системности клиента** расширило поле деятельности работника и, что более важно, разъединило слово «клиент» и отдельную личность (или личности) и соединило его с идеей **цели**. Это подчеркнуло важность навыков, необходимых для достижения договоренности о ясном понимании общей цели путем обсуждения. Согласно такой интерпретации, клиент определяется скорее характером цели, чем соответствием личности цели.

### **Чья цель?**

В зависимости от вашего представления социальная работа является благословенной или вредоносной, и в дальнейшем эта сложность заставляет нас вопрошать: **«кто является клиентом?»**. Множество людей были определены как клиенты, но не желали быть ими (Rooney 1988b, называет их вынужденными [involuntary] клиентами), и, кажется, их количество увеличивается. В области защиты детства, психического здоровья и слабоумия социальные работники вовлечены в работу с людьми, которые не могут быть названы клиентами исходя из определения этого слова, содержащегося в словарях (согласно краткому **Оксфордскому словарю английского языка**, клиент (или потребитель) — **личность, пользующаяся услугами профессионалов: адвокатов, архитекторов, социальных работников, и т.п.**). Цели работы, которые требуются людям, чьи имена находятся на корешках личных дел, могут быть неясными или совершенно расходиться с целями, которые видит практик. И в этих обстоятельствах как можно их называть клиентами? Мы не будем переоценивать влияние этой дилеммы на природу работы. Домашняя роспись выглядела бы совсем иначе, если бы художники-декораторы руководствовались установленными законом правилами своего ремесла. Они могут испытывать неудовольствие от того, **кто их клиент** если обязаны ответить заказчикам, подавшим убедительные жалобы на качество художественной работы, выполненной мастером для соседей. Элементы принуждения присутствуют и в других видах работ, преимущественно в полиции. Социальная работа, возможно,

уникальна, продолжая называть людей, которые не просят ее услуг, клиентами. Если полиция использует этот термин при подобных обстоятельствах, это расценивается как ирония. Ранее мы видели, что системный подход помогает прояснить вопрос, «кто клиент?», соединяя его с понятием цели. Если цели ясны, то ли по причине явной потребности личности в помощи, то ли по причине недвусмысленности законопорядка, определение клиента однозначно. Не возникает трудностей с клиентами, которые, как предполагается, находятся на любом конце континуума; *просители* вступают в целевой и добровольный контакт с агентством или *подмандатные клиенты* однозначно подчиняются действиям законодательных санкций (Yelcl, 1978). Что является проблематичным в терминах определения клиента и интерпретации мандата на работу, так это большие неопределенности внутри этого континуума, где работник не уверен в том, имеется ли основа для добровольного вовлечения, и чувствует причину для неуверенности.

Существует четыре способа «запутать» цель, чтобы избежать изначальных усилий для определения клиента.

- **Ясная просьба о помощи**

Человек может знать, что ему хотят помочь, но неясно представляет себе, как именно. Может быть настолько много проблем, что человек чувствует себя побежденным или не знает, с чего начать, и определенная просьба о помощи может быть сформирована в результате дискуссии с практиком. Чувства смутного беспокойства или депрессии не всегда так просто выражаются просьбой о помощи.

- **Признание проблем**

Человек может не понимать или не осознавать проблем, о которых сообщают другие. Факторы, принятые во внимание практиком и имеющие важное значение в сложившейся ситуации, могут не признаваться человеком либо могут активно отрицаться.

- **Проблемы вовлекают других людей**

Человек может обратиться в агентство с проблемой, связанной с поведением кого-то другого, например оскорбляющего соседа. Человек лишь чувствует, что они имеют дело с проблемой настолько далекой, насколько она вызвана другим человеком (в данном случае соседом), являющимся ее причиной, и поэтому проблема лежит вне прямого контроля человека.

- **Возможность агентства оказать требуемую помощь**

Человек может точно знать, какая помощь ему необходима, но агентство может быть не в состоянии откликнуться на его нужды, то ли в связи с отсутствием ресурсов, то ли по причине того, что

цели агентства, которые выражаются в его политике, не предполагают такого рода помощи, которая требуется.

Гейд (1978, с. 309-314) предложил классификацию проблем, которая помогает разделить эти четыре вопроса, каждый из которых должен быть задан с тем, чтобы помочь практику решить, кто является клиентом.

### *Работа с желающим и нежелающим*

Помогающие модели практики постоянно находятся под угрозой по нескольким причинам. Первой является нечувствительность применения терапевтических моделей практики к клиентам, которые не хотят никакой терапии с нелепыми и временами опасными последствиями. Игра поддерживающей терапии была разоблачена Майером и Тимсом (1970), которые описали хитроумное поведение клиентов в целях удовлетворения желания своего социального работника провести *индивидуальную работу*, в результате чего получить материальную помощь, которую по-настоящему хотели клиенты. Целью социального работника была практика индивидуальной работы, а целью клиентов — получение денег, и таким образом клиенты становились недобровольными получателями терапевтических услуг.

Торп (1980) описал последствия расширения сети социального обеспечения в 70-е годы, охватившего тысячи молодых правонарушителей, которые предпочли бы оставаться без помощи. Колонизация сферы подросткового правосудия активистами социального обеспечения имела катастрофические последствия для свободы многих молодых людей.

Эти исследования должным образом коснулись сферы социальной работы, предостерегая ее от использования терапевтических моделей практики с *недобровольными клиентами*. Часто это приводило не к уменьшению, а к росту давления, и без того испытываемого этими группами клиентов. Однако ценой, уплаченной в ходе успешной борьбы с воинствующими терапевтами, стал почти полный раскол между работой с двумя различными типами личности — людьми, которые хотят сотрудничать с социальным работником, и людьми, не желающими этого.

Следующую угрозу помогающим моделям в социальной работе представляет точка зрения, что все более важной частью работы становится принятие решений об уходе, защите и опекуновстве. Так как это предполагает, что работа с нежелающими клиентами является одновременно и увеличивающейся в объеме, и более важной, существует в

любом случае опасность того, что помогающие модели практики, ассоциирующиеся с желающими, превратятся в маргинальные.

Разделение между *желающими* и *нежелающими* приводит к подобному делению работ, которые должны выполняться практиками. Это не обязательно является очевидным решением, но мы утверждаем, что оно приводит к взгляду на помогающие модели практики, независимо от того, базируются они на психодинамической или обучающей теории, как на предназначенные для *желающих*, и что другие формы практики, часто не разработанные в деталях, требуются для *нежелающих*. Хотя это имело наиболее заметный успех в области работы с несовершеннолетними, где профилактическая работа с преступностью через создание разнообразных форм проведения досуга сдерживала рост числа малолетних заключенных, подобных примеров успешного проведения такой работы мало.

Ориентированная на решение задачи модель практики должна включать работу как с *желающими*, так и с *нежелающими* клиентами, если она претендует на полезность для практика. Мы надеемся показать, что так оно и есть.

Модель

#### *Предварительное зондирование*

Разница между *желающими* и *нежелающими* клиентами не настолько определена, как было нами предположено. Модель практики должна учитывать тот факт, что отзывы людей меняются в сторону большего или меньшего желания участия в работе. Ориентированная на решение задачи практика выстроена вокруг идеи пересмотра, разновидности *цикла*, который на различных стадиях работы в рамках модели позволяет работнику и клиенту вернуться к истокам и пересмотреть ее.

После первой встречи, которая часто инициируется кем-то, кто не выступает в качестве клиента, работнику необходимо произвести зондирование, дабы выяснить, будет ли дальнейшая работа соответствовать ситуации. Как мы видели, в случаях, когда отсутствует ясный мандат, работнику может понадобиться многократное зондирование, возвращение к началу работы, для того чтобы понять, как нужно продолжать начатую работу. Приведенные ниже три фактора помогут практику в принятии решения: возможна или необходима дальнейшая работа.

- **Прояснение целей клиента**

Если описанные выше факторы (ясная просьба о помощи; признание проблем; проблемы вовлекают других людей; возможность агентства оказать требуемую помощь) являются позитивными или имеют признаки, чтобы стать позитивным, работа может иметь место на основе согласия и партнерства.

- **Легальный мандат**

Если агентство имеет законный авторитет и несет ответственность в отношении с перечисленными клиентами, работа должна строиться в этих законных рамках. Однако ориентированная на решение задачи практика представляет модель социальной работы, одинаковую для работы как с добровольными, так и с недобровольными клиентами. Это преодолевает разделение между работой с желающими и нежелающими.

- **Ясность целей работника**

Существуют обстоятельства, при которых возникает тревога о здоровье или безопасности личности, но отсутствуют предварительные знания у этих людей или у их опекунов о причинах, вызвавших эту тревогу, и нет оснований для законных действий. Работнику может понадобиться широкое зондирование, регулярный пересмотр, прежде чем он придет к уверенности в том, что имеет ясный мандат на вмешательство. Это, возможно, самая трудная зона для социального работника. Именно по этой причине мы включили примеры в эту и последующую главы, дабы проиллюстрировать модель, применяющуюся в ситуациях подобного рода.

Существует ситуация, при которой никогда не будет возможным работать с абсолютно нежелающими людьми. Если полномочия судебного решения должны опираться на силу, то ни один из методов, названных нами «социальная работа», не будет подходящим. Некоторая степень согласия, некоторый *modus operandi* необходимы для любой социальной работы. Клиенты могут не соглашаться с тем, что работник вовлечен в их проблемы, но они *принимают* это как факт.

#### *Холостой режим*

Центральной в ориентированной на решение задачи практике является вера в то, что понимание клиентом модели увеличивает ее эффективность. Именно поэтому практик должен быть в состоянии описать процесс работы так же ясно, как и предполагаемый результат. Это, однако, не инструмент, который применяется к клиенту, а средство,

которое используют **вместе** с клиентом, и в конечном счете используется **самим** клиентом.

Учитывая это, полезно для клиента иметь пример пути, по которому следует практик в работе. Перед началом подробной экзаменации проблем и для составления официального соглашения, описанного в следующих главах, работник и клиент могут принять решение сделать некоторую совместную работу, дающую представление о рабочем стиле, на который может рассчитывать клиент. Это часто используется в различных видах групповой работы, когда члены группы могут согласиться присутствовать на одной или двух встречах без обязательства участвовать в последующих. После этого от них ожидается принятие формального решения о продолжении членства (Неар, 1985).

Этот **холостой режим** полезен, в частности, в условиях конфликта между людьми, часто между поколениями. Одинокая мать и ее несовершеннолетний сын находятся на совершенно разных позициях по отношению друг к другу, и их цели в любой работе с практиком далеки от ясности. Однако в конце первичного интервью они соглашаются написать две страницы: одну — описывающую, что они находят наиболее досадным или вредным друг в друге, другую — что есть удовлетворительного и полезного в другом (даже если это из прошлого!). Это дает им шанс опробовать вид предлагаемой работы, а также помогает работнику принять промежуточное определение, кем (в терминах людей, а не целей) могут быть его клиенты.

В некотором смысле на вопрос «**кто клиент?**» может быть найден ответ или вопрос может быть хотя бы закрыт, если только это закрытие обсуждения является достаточно объективным. Понятие цели должно помочь работнику в решении, каких людей можно будет включить в **систему клиента**; тем не менее, лучше принять половинчатое решение, нежели никакого вообще или позволить решению быть принятым заочно. Опыт **холостого режима** позволит вовлеченным людям пересмотреть решение о том, кем являются клиенты и каковым должен быть мандат на дальнейшую работу.

### Ценности

В окончательном анализе мандат на работу покоится на ценностях. Например, цели клиента могут быть абсолютно прозрачны, но они могут затрагивать профессиональный кодекс работника таким образом, что никакой мандат не может служить оправданием. Когда личные цели работника используются для санкционирования работы, это является ценностями, на которых основывается вмешательство и которые успешно или неудачно поддерживают **мал** |д; **гг**. Эти ценности

должны быть недвусмысленными и ясными, и они могут быть открыты обществу и вниманию.

На следующем примере мы увидим, как мандат на работу становится в один ряд с ценностями, которые узаконивают деятельность **и** **п**ишальной работы. Мы также увидим пользу, извлекаемую из открытости и ясности этих целей.

### Мандат для работы — пример

Местный советник написала в социальную службу, отвечая на полученное ею письмо от одного из своих избирателей, сына г-жи Уолл. Письмо содержало жалобу на поведение ближайшей соседки г-жи Уолл — г-жи Норвич.

**Г-жа Норвич**, восьмидесяти лет от роду, проживает сама в маленьком доме с **и** **и**ррасами. Она находит трудным для себя спускаться по ступенькам и поэтому ее постель стоит в передней комнате. В этой же комнате находится ее стульчак. Ее муж умер много лет назад, а сын проживает в отдаленном городе. Поведение г-жи Норвич весьма странно. Она часто говорит с мужем, как будто бы он все еще жив, забывает о еде и временами удивляется окружающему и не может найти дорогу домой.

Г-же Норвич оказывается помощь по дому, и дважды в день ее навещают домашние смотрители, которые помогают ей управляться в ее собственном доме. Они делают покупки, готовят пищу и убирают за ней. На выходные дни смотритель забирает ее в местный Дневной центр для престарелых, умственно немощных людей.

**Г-же Уолл** также восемьдесят лет. Она обладает живостью ума, но страдает от нервных депрессий и очень расстраивается из-за г-жи Норвич, которая стучится к ней в дверь в любое время дня и ночи и периодически непристойно кричит на нее. Никто из других соседей не предъявляет претензий подобного рода к г-же Норвич, которая убирала у г-жи Уолл много лет назад. Г-жа Уолл также жалуется на то, что кошка г-жи Норвич пачкает ее двор. Она несокрушима в своем желании поместить г-жу Норвич в дом для престарелых, и это требование агрессивно поддерживается сыном г-жи Уолл, живущем на другом конце города и получающем частые панические телефонные звонки от своей матери.

Соответствующая форма определяет г-жу Норвич как клиента.

### Кто клиент?

Имеет ли социальный работник право или обязанность вмешиваться в эту ситуацию? Если да, то в какой форме?

Модели практики, которые сфокусированы на работе с отдельными индивидуумами, могут быть недостаточными для помощи при таких обстоятельствах. Даже если они могут быть применены на какой-то

стадии, работник нуждается в рамках, которые помогут найти смысл в расширенном обсуждении до начала любой индивидуальной работы.

Давайте посмотрим на четыре сферы, описанные нами ранее как ключевые, чтобы «распутать» ситуацию и быть уверенными в целях.

- **Ясная просьба о помощи**

Требование советника, требование сына и просьба г-жи Уолл — все предельно ясно. Советник хочет, чтобы социальная служба предприняла действия по предохранению г-жи Уолл от излишних тревог. Г-жа Уолл и ее сын хотят переселить г-жу Норвич из ее дома в дом для престарелых. Сейчас нам неизвестно, чего хочет г-жа Норвич, и мы подозреваем, что это будет нелегко выяснить.

- **Признание проблем**

Похоже на то, что г-жа Норвич не признает или не понимает того, что она доставляет беспокойство соседям. Мы не знаем, происходит это по причине слабоумия г-жи Норвич или же мнение г-жи Уолл о поведении ее соседки неточно отражает действительность. Г-жа Уолл может не признавать, что ее реакция на поведение г-жи Норвич может быть частью проблемы, а ее сын может не признавать, что его проблемой являются постоянные телефонные звонки матери.

- **Проблемы вовлекают других людей**

Г-жа Уолл имеет проблему, однако эта проблема включает в себя поведение ее соседки. Г-жа Норвич имеет проблему только в зависимости от того, насколько действия соседки угрожают ее независимости в собственном доме. Ее слабоумие может препятствовать ее осведомленности об этой угрозе.

- **Возможность агентства оказать помощь**

Агентства могут ответить способом, который не проясняет работу. Например:

Проблема стала определяться как проблема агентства; итак, цель агентства является самопредохраняющей. Как мы можем убрать советника из-за спины? Что поможет прекратить жалобы г-жи Уолл? Что удовлетворит ее сына и будет достаточным для того, чтобы он прекратил писать нам злобные письма? В этих условиях агентство становится собственным клиентом и его реакция будет реактивная или защитная.

Агентство может определять свой мандат в урезанном виде физических ресурсов, интерпретировать свою роль как поставщика услуг: ввести дополнительные часы в Дневном центре, отложить

предоставление услуг и т.п. Правильное использование этих ресурсов — существенная часть общего плана, но является ловушкой в )|ом «урезанном» определении цели агентства. Во-первых, если ресурсы отсутствуют (а именно часто так и есть), то это становится оправданием для сворачивания работы. Во-вторых, это производит эффект «наклеенного ярлыка», который характеризуется быстрым определением проблемы на основе предыдущего опыта, а не конкретного современного анализа. Итак, госпожа Норвич станет определяться как «проблема слабоумия» или «проблема соседства». Эффект *«наклеенного ярлыка»* может быстро проявить свою эффективность, но он может стать и неэффективным, потому что это стандартный ответ, не соотносящийся с конкретной ситуацией.

### *Ценности в практике*

Не существует законного условия для агентства вмешиваться в эту ситуацию. В окончательном анализе любое вмешательство основывается на ценностях. Например:

- уважение права человека на независимую жизнь в собственном доме;
- забота о человеке, страдающем от стресса, вызванного другими;
- забота о человеке, для которого может быть рискованным жить одному в доме.

Практик, ориентированный на решение задачи, надеется, что лучшие жилищные условия могут быть достигнуты через компромисс, при котором сохраняется уважение к независимости и забота о страдающих.

Если социальные работники не уверены в ценностях, на которых основывается их деятельность, то весьма трудно для остальных (и для них самих) понять, что положено в основу их деятельности. Слишком просто действовать предубежденно на основе одиночного ценностного утверждения. Комбинация установленных ценностей, таких как утверждались выше, уравнивает вмешательство работника и отражает дилеммы, с которыми он сталкивается. Ценности не обязательно оправдывают вмешательство, но являются исходным пунктом, открытым для изменений и возражений.

Работник имеет мандат на вмешательство в жизнь г-жи Норвич и госпожи Уолл. Мандат основывается на установленных ценностях, которые мы описали, и первейшая ответственность — попытаться разделить этот ценностный базис с вовлеченными людьми таким образом и в таких выражениях, чтобы это стало значимым для них.

Для работника существует два соображения на будущее перед тем, как он вступит в первый контакт. Первое касается приоритетов в отношении других обязанностей, которые имеет работник, таким образом определяется, когда работник практикует по мандату в данном случае (сегодня, на следующей неделе, в пределах месяца). Второе соображение имеет отношение к техническим навыкам работника при работе с мандатом — как будет проходить первая встреча, где и с кем?

### Первые шаги

Существуют некоторые технические проблемы, с которыми работник столкнулся в данном случае. Первая и первостепенная — способность г-жи Норвич к здравомыслию; если ее способность ограничена, то это, в свою очередь, лимитирует ее возможности в понимании процесса работы и ее возможности отстаивать свою собственную позицию, что угрожает ее правам. Работник может уделить равный вес ценностям, которые он описывает, но люди имеют различный потенциал. Г-жа Уолл имеет и сына, и советника в добавление к преимуществу ясного ума. Слишком часто осведомленность о таком дисбалансе приводит социального работника на сторону слабого и к трактовке позиции г-жи Уолл как недостойной сочувствия. Работнику необходима способность к защите слабых, но при этом он не должен забывать о ценностях, положенных в основу работы.

В этом примере работник решил пойти в дневной центр и сначала увидеться с г-жой Норвич, а затем с ее ведущим социальным работником Джанис. Работник действительно обнаружил слабость мышления г-жи Норвич, особенно в отношении ее мужа, которого она считала живым. И ее реакция была непонятной, когда работник упомянул о жалобах г-жи Уолл. Однако она была очень последовательна в том, что, хотя ей нравится приходить в Дневной центр, она желает продолжать жить в Собственной квартире, хотя бы даже потому, что ее муж будет не в состоянии ухаживать за собой без нее! Джанис, поддерживающая г-жу Норвич, потребовала оставить ее дома, так как она не настолько плоха, чтобы была необходимость забрать ее в дом для престарелых, отделением которого является Дневной центр. Она знала о грубых сторонах характера г-жи Норвич, но не находила никаких проблем с ее поведением в Дневном центре.

Работник также был у г-жи Норвич дома и говорил с ее смотрителем Сильвией. У них были очень простые взаимоотношения, хотя Сильвия находила их трудными, когда иногда по утрам г-жа Норвич «ходила под себя» и сердилась при попытках Сильвии вымыть ее. Сильвия жила неподалеку и видела, как г-жа Норвич ломилась в дверь и кричала на г-жу Уолл. Сильвия считала это проявлением ее слабоумия.

После телефонного разговора с сыном г-жи Уолл работник решил **на** вестить ее. Стало ясно, что сын видел проблему в частых и сердитых и чфонных звонках своей матери, и работник решил, что попытки вовлечь его в это дело могут быть антипродуктивными.

Г-жа Уолл изложила свою версию ночных походов г-жи Норвич. Обычно они состояли из громкого стука в дверь г-жи Уолл и Иногда заканчивались оскорблениями, выкрикиваемыми в щель почтового ящика (Почему бы вам не затолкать вашу кошку в ...?).

Работник чувствовал, что г-жа Уолл говорит правду, но в равной I Iспени был убежден, что ее реакция увеличивала ее затруднения; г-жа Уолл сидела в ожидании звонка г-жи Норвич каждый вечер. Ее не интересовало желание г-жи Норвич оставаться дома (а не переезжать и дом для престарелых).

### включение

/(ело, изложенное в письме советника в социальный департамент, предоставляло изначально урезанный мандат на вмешательство работника. Однако принятые ценности (см. подраздел «Ценности в практике») устанавливают базис, на котором работник может осуществить предкарительное зондирование. На протяжении первоначальных контактов работник соотносит эти ценности с конкретным случаем и с конкретными, вовлеченными в проблему людьми. Работник занимается **предварительным исследованием** в целях получения наиболее адекватной картины фактов, рассматривая точки зрения разных участников.

Мандат на работу остается неопределенным, однако работник начал увязывать цели различных людей, вовлеченных в дело, и приступил к формированию собственного взгляда. Работник предположил, что клиентом **выступит вечернее поведение г-жи Норвич, последующая реакция на него г-жи Уолл**, и что, судя по всему, в это дело вовлечены г-жа Норвич, г-жа Уолл Джанис (ответственный работник Дневного центра) и Сильвия (смотритель).

Поскольку работник сформировал представление о рамках работы, то возможно получение более детальной картины сути проблем. Мы рассмотрим эту фазу в следующей главе.

### 3 Исследование проблем

#### Введение

Ориентированная на решение задачи практика базируется на ясной концепции *проблемы*. Отправным пунктом модели является проблема; не существуют, например, модели ухода за детьми, как и модели групповой работы самой по себе; это модель *решения проблемы*, которая развивается в работе со всеми клиентами, будь они отдельными личностями, семьями или группами.

Проблемы в ориентированной на решение задачи практике могут обсуждаться как общественные затруднения, возникающие перед индивидуумами и группами или объединениями людей. Эти затруднения могут происходить из личного жизненного опыта людей, начинающих считать социальные вопросы проблемными («Я считаю это проблемой»). Они (затруднения) могут также возникать в результате общественного поведения, например родительские обязанности, выполняемые хуже, чем принято («временами мне кто-то напоминает, что это проблема»). Понятие проблемы, согласно базису модели, происходит от этих двух точек зрения. Поэтому *проблема* возникает тогда, когда индивид согласился с этим, или в случае формального подхода к процессу (обычно в судах), который определяет ситуацию как проблему, несмотря на желания человека. В принципе, как исходный пункт, работнику необходимо решить, какая из этих версий или сразу обе, есть в наличии. Если это сделано, можно приступить к самой работе. Если ни одна версия не присутствует, нет смысла что-либо предпринимать. Практика социальной работы не настолько проста, как мы увидели в предыдущей главе и как мы увидим в примере в конце этой главы, однако конкретное местоположение *проблемы* в отношении указанных категорий является меркой, которой оценивается ясность работы.

Если существует проблема, то клиентом и работником в период работы над задачей в рамках ориентированной на решение задачи модели будет предпринята попытка ее решения. Для выполнения этой задачи и чтобы иметь оправданный шанс для разрешения затруднений клиента, проблема должна быть сравнительно определенной. Она нуждается в ограничении, позволяющем отделить ее от других проблем, стоящих перед клиентом (которые могут нуждаться в совершенно дру-

гом способе решения). Поэтому проблема должна быть выражена **Гаким** образом, чтобы клиент и работник точно знали, что она включает в себя, а что исключает.

Проблема также должна вызывать решимость клиента и работника. Например, согласия матери и социального работника недостаточно для того, чтобы считать проблемой поведение ее несовершеннолетнего сына, который не желает менять что-либо в своем поведении. И даже недостаточно согласия клиента и работника справиться с проблемой долга, если речь идет о существенном долге, который требует вмешательства адвоката, и слишком мала реальная надежда на достижение успеха в будущем. Жизненно важно в ориентированной на решение задачи работе, чтобы с проблемами, согласованными клиентом и работником, было потенциально возможно справиться и чтобы стороны этого соглашения были уполномочены решать их.

#### Процесс исследования проблемы

Правильное определение проблемы включает множество элементов ее исследования, начиная с введения в работу, движения в направлении пересмотра всех потенциальных проблем, добавления ставших необходимыми деталей к ним и выбора некоторых из них для дальнейшей работы. Указанная последовательность стадий за стадией будет описана далее. Это логическая последовательность, но на практике стройное движение от одной стадии к другой претерпевшей трудности по многим причинам. Клиенты могут скрывать длительное время какую-то информацию, пытаясь избежать чреватых эмоциями вопросов. Работники могут увидеть, что не завершены должным образом предыдущие стадии, и захотят вернуться к ним. И много другого может вмешаться и нарушить стройный порядок событий. В лучших примерах ориентированной на решение задачи практики это не будет очевидным для клиента. Клиенты будут работать конструктивно над решением проблем — они не заметят того, что некоторые вещи, такие, например, как плач о прошлых потерях или чувство злости по поводу недавних событий, были преодолены в процессе последовательного исследования проблемы.

#### Модель

Исследование проблем включает в себя изначально широкий набросок, следующий за более детальной проверкой. Различные проблемы нуждаются в отделен™ друг от друга и в последующем в приведении в некоторый порядок, при котором наиболее важные проблемы станут

очевидными и вся картина обретет смысл для клиента и работника. Распространенной метафорой для этого служит составление *титульной страницы* газеты. Там есть передовицы, различные истории и расположение их на странице требует решения о том, какая история станет ведущей и какое заглавие будет набрано самым крупным шрифтом. Прямые цитаты для иллюстрации и подведения итогов также важны. Все эти пункты и процессы играют важную роль в ориентированном на решение проблем исследовании.

В этой метафоре изначальной работой является поиск заглавий. За этим следует рассмотрение любых дополнительных заглавий, которые могут понадобиться, и затем тексты самих историй, сопровождающих каждое заглавие. Комментарии клиента в данном случае очень полезны. В конечном счете предполагаемая страница будет состоять из выбранных основных историй, а месторасположение соответствующих заголовков, статей и комментариев будет зависеть от этого выбора. Возможно мысленно представить *титульную страницу*, как только развернется процесс исследования проблемы.

### Представление модели

В ориентированной на решение задачи практике клиент на каждой стадии должен ясно понимать, что с ним происходит и почему. Точная цель каждого вопроса может быть непонятна клиенту, но общая цель дискуссии, в которой он участвует, должна быть известна ему. Ни один вопрос не должен быть «громом среди ясного неба», и, конечно же, многие вопросы будут неизбежно туманно связаны с текущей стадией, например, если работник делает ободряющие предположения.

Объяснение того шага, который вы предприняли в данный момент, является частью удара, которое модель делает на самопомощь клиентов так же, как и на систему ценностей, лежащую в основе модели. Это подчеркивает открытость практики и права индивидов и групп знать, что с ними происходит, когда они получают помощь. Это также может помочь эффективному принятию решений (Goldstein, 1973).

Естественная тенденция — запастись *всей* информацией о модели перед началом работы. Это логично и к тому же служит неплохим введением. Это проще и для практика: провести ориентированное на решение задачи интервью и получить всю информацию о модели, что поможет в дальнейшем уменьшить количество моментов, отвлекающих его внимание. К сожалению, описание процесса проведения работы клиенту — далеко не лучший способ работы с точкой зрения клиента. Углубление в существенные детали на ранних стадиях вызывает множество затруднений.

В начале интервьюирования сильна вероятность того, что в сознании клиента доминируют определенные проблемы — клиенты обсуждают некоторые вещи, хотят запомнить и обговорить их. Часть или все обсуждаемое может быть очень беспокоящими вопросами. Не лучшие условия для размышлений создает выслушивание объяснений относительно способа проведения работником интервью. Внутренний отклик клиента на многословное введение выглядит приблизительно так: «Ну давай скорее заканчивай! Я ведь хочу поговорить о вещах, которые привели меня сюда!»

Для начальной стадии работы характерно также следующее. Большинство работников для новых клиентов будут «величиной неизвестной», это вызывает общий невроз. В равной степени агентство может быть новым для клиента, тогда источником беспокойства будет «как это работает?», «существует ли нечто постыдное, связанное с приходом сюда?». К тому же, очень вероятно, что клиент появляется в социальных службах после ряда контактов с разными агентствами (Stevenson and Parsloe, 1978; Fisher et al., 1986). Подходы других специалистов, очевидно, занимают какое-то место в его жизни относительно проблем, которые вам предстоит исследовать. Другие объяснения методов работы уже давались, и еще одно объяснение может быть для такого клиента лишь утомительной сагой.

В конце концов, всегда можно найти подходящее время, чтобы попытаться объяснить, как вы намереваетесь работать. Возможно, лучшим решением будет начать с краткого введения, что-то вроде: «Я бы хотел потратить с Вами некоторое время на то, чтобы прояснить, насколько это возможно, разные проблемы, которые мы, наверное, смогли бы решить: совсем скоро мы увидим, какие из них наиболее важные».

Лучше всего, если объяснение происходит небольшими «порциями» в процессе работы. Прежние объяснения могут быть повторены при описании суммирующей картины модели: «Вы помните, я говорил, что мы попытаемся охватить все возможные проблемы из тех, которые Eibl изначально хотели бы проработать, перед тем как начать работу? Теперь мы это сделаем. Давайте рассмотрим одну или две из них более конкретно». Отложить объяснение работы иногда может быть уместным, например: «Я знаю, как трудно было Вам прийти сюда, и мы последние полчаса говорили о вещах, очевидно, неприятных для Вас. Сейчас, когда Вы утверждаете, что после обсуждения чувствуете себя лучше, могу ли я вкратце рассказать о методике моей работы? Для меня важно, чтобы вы знали, как мы намерены двигаться дальше». Необширные объяснения, по возможности с несчастными повторениями

«опять» и «снова», вероятно, являются наилучшим объяснением модели.

### В поиске заглавий

Вернемся к нашей метафоре о создании газетной страницы. Первая стадия работы, как уже говорилось, заключается в поиске всех возможных заглавий; процесс исследования проблем начинается с установления проблем, которые необходимо включить в совместную работу клиента и социального работника. Смысл состоит в том, чтобы охватить как можно больше проблем в открытой и краткой форме, так как это поможет увидеть степень их трудности. С этим нелегко справиться. Клиенты часто думают, что одна проблема настолько важна, что обращать внимание на что-то еще — просто пустая трата времени; и работники могут быть вынуждены ставить проблему, которой они уполномочены заниматься, хотя они знают, что это может вызывать агрессивную реакцию клиента. Длинный список проблем также может выглядеть весьма устрашающим и удручающим.

Если детали главного вопроса тщательно скрываются клиентом, то на данной стадии работы к этому следует относиться уважительно. Это надо рассматривать как временное отклонение от исследования очередности проблем. Только очень расстроенный клиент может заставить вас провести некоторое время в сочувствии или пожертвовать кратким обсуждением. В таких случаях нужно помочь, а не мешать клиенту. Клиенты не могут сосредоточиться на других вопросах, если один основной занимает все их мысли и чувства. Лучше в таком случае разрешить сделать перерыв, но хорошо запомнить, на чем вы остановились (Reid and Epstein, 1972).

Существует некоторое количество ситуаций, когда перерывы могут потребоваться в процессе тщательного сканирования проблем. Например, клиент может явиться с каким-то неотложным делом. Может быть поднят вопрос о том, насколько важно, как вам известно, для клиента, что вы вынуждены разобраться с этим немедленно. Например, грозящее отключение газа или предстоящий суд могут оправдать слишком быстрое переключение внимания в силу необратимых последствий отстрочки.

Когда сканирование закончено, заглавия будут уже окончательно определены. Очень важно, чтобы заглавия были краткими (для примера см. Проблемную страницу в конце этой главы). Этот период работы должен быть не более чем поиском — охватывать широту проблем клиента, а не их глубину. Конечно же, не является обязательным работать с любой из этих проблем, пока не достигнуто согласие.

И в данном этапе работа состоит из *пересмотра* всех потенциальных проблем, какие были согласованы с клиентом или были подняты другими людьми.

### Дополнения

Монтированный на решение задачи работник всегда будет рассматривать любую проблему, вытекающую из внешнего мандата (например, в результате решения суда), и процесс поиска будет охватывать и темы, которые признаются клиентом и предоставляются им вниманию работника. Однако могут возникнуть ситуации, когда работник сочтет проблемой что-то в жизни клиента, что не отражено в миссии. Это может произойти в результате субъективной точки зрения работника на жизнь клиента (например, подросток настолько выведен из душевного равновесия каким-то вопросом в семейном споре, что не замечает все более ухудшающиеся взаимоотношения с отцом). В дополнительных проблемах всегда нужно помнить, так как они могут стать проблемами агентства, хотя клиент их пока игнорирует; например, сектор социального обеспечения образования мог посетить подростка в связи с прогулами в школе, но проблема еще не вышла на стадию получения мандата на вмешательство). Употребляя термины нашей «газетной» метафоры, эта проблема может стать дополнительным заглавием для страницы.

Подобные дополнения к проблемным заглавиям нуждаются во внимании, но они не обязательное дополнение к уже согласованной с клиентом работе. Они существуют для обсуждения и дискуссии. К концу дня только проблемы на *титularной странице*, которые будут воплощены в конкретные действия, являются теми, над которыми согласился работать клиент, и теми, что подтверждают получение внешнего мандата и узаконивают действия.

### Стали проблем — сюжеты историй

На этой стадии — список кратких заглавий проблем.

Пожилый человек может быть: *не в состоянии делать покупки.*

Несовершеннолетний сын может согласиться с тем, что: *существует постоянный спор между мной и матерью по поводу поздних возвратов.*

Взрослый под надзором полиции беспокоится о том, что: *частое употребление спиртного снова создаст проблемы с законом.*

Супружеская чета может иметь: *счета за газ и частные долги, которые ей невозможно оплатить.*

Это заглавия проблем. Они не детализированы и не подразумевают способа их решения. Слишком легко думать в терминах решения на этой стадии. Многие клиенты приходят, имея в голове уже готовые решения, и может быть очень соблазнительным провести быструю связь между поставленной проблемой и кажущимся очевидным решением (например, «Вы не можете делать покупки, я организую Вам помощь по дому»). Этого нужно избегать. Нет достаточной информации для уверенности в решении, предлагаемом вами или клиентом, как нет достаточной информации, чтобы и клиенту, и работнику было возможно ясно судить о последствиях решения. Что нужно сейчас, так это детали проблемы—сюжет истории под заглавием, в котором клиент и работник смогли бы оценить неотложность и меру сложности и решить, кого необходимо привлечь при любой попытке решения.

Первое: существует одна проблема, две или более? Каждая проблема должна быть ясно определена для работника и клиента, чтобы они могли видеть, должна ли она делиться на несколько различных проблем. «Постоянные споры между мной и матерью связаны с тем, что я гуляю до поздней ночи» — является ли это проблемой взаимоотношений между подростком и матерью, которой *сопутствует* проблема того, что может произойти, когда «я гуляю до поздней ночи»? Если работа будет строиться вокруг одной проблемы (а их на самом деле две), то она будет менее эффективна.

Второе: каков масштаб этой проблемы? Насколько постоянны «постоянные» споры? Работник и клиент должны получить взвешенное представление о приоритете одной проблемы, ввиду необходимости оценки важности вновь возникающих. К концу исследовательской стадии проблемы будут выстроены в порядке первоочередности для действий, и идея масштаба различных проблем для этого очень важна. Иногда этот процесс показывает, что проблема не настолько страшна, как представлял клиент: «Ладно я допускаю, что за неделю мы поссорились только один раз, но мне кажется, что мы ссоримся все время». Это все еще может быть страшной проблемой, но вывод о ее серьезности должен быть подтвержден основной идеей о ее масштабе точно так же, как и ее продолжающимся влиянием на жизнь клиента. Наконец, кто должен согласиться, что это и есть проблема? Если подросток сможет справиться самостоятельно с проблемой спора, тогда он сможет согласиться и определить проблему. Если матери необходимо измениться (с точки зрения подростка), то она должна принять участие в обсуждении, а также она должна участвовать в определении проблемы.

Заглавия проблем нуждаются во множестве вводных деталей, которые делают заглавия более понятными, и с этой точки зрения каждая

| **к и п**, будет по праву считаться проблемой. Масштаб проблемы должен быть ясен. Определение проблемы должно включать тех людей, с ...>|)ыми работник ведет переговоры. Вкратце сюжеты историй должны быть установлены, и сейчас один жизненно важный элемент все пропущен — цитаты клиента.

#### 1| *Где гении проблем — цитаты клиента*

Модель пытается уменьшить разрыв между пониманием проблемы работником и клиентом, и точные слова клиента помогают в этом процессе. Высказывания клиента важны для взаимопонимания и для **111** дания основания модели непосредственно на личном мире клиента. Приведение точных цитат усиливает присущее этой модели обязательство, справиться с этноцентрическими (и дискриминационными) популяциями (см., например: Lofg (1988), где приведен полезный пример того, как ориентированная на решение задачи работа может основываться на ценностях разных культур, существующих в обществе).

Ганее у нас было заглавие для случая с подростком, который признает, что были *постоянные споры между мной и матерью по поводу поздних ночных возвращений*. Как показано далее, цитата может быть расширена после тщательного обсуждения:

Подросток-сын с согласия матери: «Моей матери и мне не нравятся поры, возникающие, когда я задерживаюсь с друзьями допоздна».

Заявление проблемы состоит из трех частей: заглавия, сюжета и цитаты.

#### (>/и бор

Теперь клиентам необходимо из этого перечня проблем составить > мпсок в приоритетном порядке. Если перечень содержит проблемы, на которые получен мандат, то они должны стоять на первом месте. Например, в период подготовки доклада на общественный запрос дня суда можно согласиться, что прежде всего подросток имеет проблемы потому, что проводит вечернее время в определенной компании друзей. Это может иметь влияние на утверждение проблемы, следующее из назначенного порядка надзора, что-то вроде «Порядок надзора за поведением подростка означает, что ты не должен влезать в неприятности, что имело место из-за твоих «вечерних» друзей, и альтернативы должны быть найдены». Это (в качестве проблемы, для решения которой получен мандат) автоматически будет избрано как наиболее важное. Здесь нет выбора и это необходимо поставить на первое место в списке проблем, другие же приоритеты принадлежат самому клиенту и выведены в результате

дискуссии с работником. Задача работника — неформальным образом помочь клиенту выбрать проблемы, например советовать, что может логически идти первым, и обосновывать неотложность некоторых вопросов. В конце процесса должна превалировать точка зрения клиента на приоритеты.

Некоторые клиенты могут сопротивляться видению какой-то проблемы как более важной по сравнению с другими («они все важны для меня»). Однако в результате обсуждения, как правило, возможно достижение более реалистического взгляда. У каждого есть несколько путей решения, за что следующее он действительно хочет взяться, и работа на этой стадии заключается в том, чтобы открыть это клиенту.

Ориентированная на решение задачи модель имеет дело с мотивацией клиента. Проблемы, с которыми вынужден работать клиент (так как на них получен мандат) или с которыми он хочет работать (потому что он сам их выбрал и определил приоритеты), являются наиболее связанными с мотивацией. Работник может не соглашаться с утвержденным порядком, отмечать это и дискутировать о причинах своего несогласия, но окончательный порядок проблем, исключая таковой при наличии внешнего мандата, принадлежит клиенту.

### Ведение проблем

Список проблем на данном этапе в приоритетном порядке и одну или две из списка необходимо выбрать для работы. Проведенные исследования модели подтверждают, что количество проблем, выбранных для одновременной работы, должно быть ограничено (см., например: Blizinsky and Reid, 1980). Подходящий максимум — не более трех. Как мы увидим в последующих главах, каждой из них должны соответствовать цели и задачи. Слишком много выбранных проблем приводит к беспорядку и рассеивает усилия. Необходимость, с чего именно начинать, уже была установлена в результате обсуждения приоритетов — следует выбрать одну или более проблем, сформулированных в ходе дискуссии. В газетных терминах это *подборка ведущей истории или историй для первой страницы*.

На этой стадии, вероятно, полезно сделать некоторые объяснения по поводу того, что ни одна проблема не пропадает навсегда, что это только способ удерживать их в порядке (работник может сказать к примеру: «Если Вы захотите, то мы вернемся к некоторым проблемам позже, но нам необходимо с чего-то начать»). Работник может сказать, что этот путь работы известен как эффективный и что братья одновременно за многое рискованно и грозит неудачей («Мой личный опыт показывает, что для начала лучше всего работать с одной или двумя

Проблемами; будьте уверены, что, когда мы преуспеем в решении приоритетных проблем, мы сможем двигаться дальше»). Полезно помнить, что достижение маленького успеха значительно лучше, чем доехны сине грандиозного провала. Для многих страдающих людей их достижение маленького успеха действительно очень важно.

### внутренняя история

Говорить о главной проблеме или, возможно, о проблемах. Некоторые предварительные детали необходимо изучить прежде, чем приступать к непосредственным действиям. Наверное, также полезно привлечь других работников или членов семьи клиента к обсуждению. В газетном нексике это называется *внутренней историей*.

«Нам с матерью не нравятся споры, возникающие, когда я задерживаюсь с друзьями допоздна». В чем истинная причина этой проблемы? Когда она обычно возникает, что ей предшествует, что ей сопутствует и как долго это является проблемой? Детали проблемы обсуждаются в выражении. Это осложняется тем, что люди, описывающие проблему, могут не знать некоторых деталей (например, немногие родители ведут подробный дневник ссор со своими детьми). Является фактом то, что предположения всегда делаются с учетом знания слушателя о характере и событиях в проблемной ситуации. На стадии, когда да анализ есть меняющийся механизм и движется более вглубь, чем вширь, всегда полезно использовать примеры: «Не могли бы вы описать последний спор?», «Не могли бы мы вернуться на неделю назад и посмотреть, когда возник спор?», «Давайте только возьмем тот пример и посмотрим, что случилось как раз перед ним», «Не могли бы вы привести пример того, что вы имеете в виду, говоря о его «попавших и переплет» друзьях?»

Вопросы, касающиеся поведения, и уточняющие детали поощряются на этой стадии, но следует избегать профессионального жаргона. Работник в конце этой фазы может получить что-то вроде такого:

«Споры проходят бурно. Я (сын) думаю, что моя мать несправедлива в отношении моей жизни и друзей». «Я (мать) считаю, что споры становятся все более яростными». «Мы обычно знаем, что споры могут произойти потому, что я (сын) занимаю необходимые мне деньги. Я (сын) не понимаю, почему моя мать желает знать, где я провожу вечера, и я не согласен с тем, что мои друзья погрязли в неприятностях и что я тоже в них попаду, если буду продолжать проводить вечера с ними».

*Дополнения и подтверждения*

Reid и Epstein (1972) описали проблемы, выбранные клиентом как целевые. Они (проблемы) могут быть полностью охарактеризованы сторонами обсуждения, но иногда для подтверждения необходима дополнительная информация к той, что уже имеется. Любая информация такого рода может быть собрана с согласия клиента (хотя иногда от этого приходится отказаться, если исследуется проблема, на которую получен мандат). Какая-то часть информации может быть собрана на этой стадии по телефону или в разговорах с членами семьи. Важно сделать это как можно быстрее, до начала действий, направленных на решение. Также важно, чтобы эта информация дополняла, а не замаскировала точку зрения клиента.

*Только внешний мандат для работы с проблемой*

Могут возникнуть ситуации, когда после исследования проблем выясняется, что работник может поднимать только те проблемы, на которые у него есть мандат. Это не распространенная ситуация, но она все же может возникнуть. Какими бывают эти ситуации? Временами клиенты могут менять свои взгляды на согласие работать с проблемами и социальный работник остается только с проблемами, определенными внешним мандатом. Например, люди могут утверждать, что они хотят работать над проблемами, так как предвидят в этом преимущества, поступая таким образом. Будущий условно осужденный, который собирается работать над многими проблемами до надзора, введенного куратором, может решить, что он и куратор совершенно свободны в выборе проблем, хотя и вводится кураторский контроль. Люди также могут чувствовать, что от них ожидают работы с проблемами вследствие семейного или какого-либо иного социального давления. Пожилая женщина в присутствии дочери может согласиться с проблемами, но тут же вычеркнет их из списка, как только дочь выйдет. Суммируем сказанное: не может быть настоящей дискуссии за пределами мандатной проблемы, так как основное разногласие, по сути, заключается во внешнем мандате. Расследование насилия над ребенком ведет к гневу клиента, и недоверие может привести родителей к отрицанию любой помощи в силу непризнания ими права на постороннее вмешательство [внешнего мандата]. И условно осужденный, и родители, подозреваемые в злоупотреблении правами ребенка, будут терпеть дальнейшее вмешательство работника, а пожилая женщина — нет (предполагая отсутствие как согласованных проблем, так и внешнего мандата).

И в случае условного наказания (и любого кураторского надзора, если клиент не желает работать над добровольно определенной проблемой) работнику остается попытаться навязать действия недоброжелательным клиентам. Если вы согласились с тем фактом, что надзорщик — щеп (или еще хуже!) клиенту, тогда, следовательно, необходимо попытаться почтить мандатную проблему (Rooney, 1988b). Если это может быть сделано, то появляется простор для ориентированной на решение задачи работы. Если это не может быть сделано, то работник сталкивается с клиентом, который не желает работать над проблемой, определенной мандатом, и который при других обстоятельствах не может продолжать оставаться клиентом. В этом случае возможно предложение в духе ориентированной на решение задачи работы, но нельзя называть это ориентированной на решение задачи практикой. Предложение в духе модели будет включать поддержание попыток участия, открытости и честности и повторного привлечения клиента к работе над мандатной проблемой, но уже с его согласия (Fisher, 1990). Вероятнее всего, что работник и наблюдая за действиями в мире испробован, скорее будет давать инструкции, чем вести переговоры об изменениях в его поведении.

(ощущают ограничения в помощи тем, кто «приговорен» К ПОМОЩИ (Bottom and MacWilliams, 1979). Ориентированные на решение задачи работники probationной службы и те, кто наблюдают за выполнением предписаний криминальными правонарушителями, регулярно обнаруживают эти границы. Ориентированная на решение задачи модель помогает установить границы эффективности (вернее, ее отсутствие) принудительной помощи (Marshall, 1987) и потребность в уважении права людей отказаться от помощи, если они хотя и могут. Единственное, что может осуществляться в подобных случаях, — это функции социального контроля. Последние могут присутствовать и при защите детей, когда есть мандатная проблема относительно их участия, но, как и в случаях с надзором, если нет согласия о наличии проблем и нет принятия мандатной проблемы, то назвать это ориентированной на решение задачи практикой нельзя.

*<>г индивида к семье и группе*

Исследование проблем всегда будет включать семьи или группы. А что отражается на вовлеченных задачах? Краткий ответ состоит в том, что все базисные принципы оказываются при этом задействованными (Garvin, 1984). Здесь необходимо некоторое введение к стадиям планирования проблем, более детальное определение, ранжирование и выбор проблем. Возможно проведение всего этого с груп-

пами и семьями так, если бы они являлись индивидуальным клиентом, и переход к групповому пониманию проблем; альтернативно могут быть некие отдельные элементы в групповом подходе (для ознакомления с этими вопросами см: Fortune, 1985). Давайте обсудим два возможных результата: групповое согласие и затем групповое и индивидуальное согласие.

Первый результат: групповое (или семейное) согласие — ситуация, когда семья приходит к общему ответу на все различные элементы исследования проблем. Работа будет продолжаться после непосредственного введения при групповом обсуждении ряда проблем, которые у них есть и которым они дают групповое определение, наделяют их групповым приоритетом, выбирая проблемы всей группой. Ориентированный на решение задачи работник должен быть уверен, что охвачены все необходимые проблемы (в частности, он должен учитывать в этих обстоятельствах групповое давление на сокрытие или обнаружение некоторых проблем), и проблемы должны быть проверены на способность группы справиться с ними (Larsen and Mitchell, 1980) — все точно так же, как и в индивидуальной работе. На любой из этих стадий в группе могут быть расхождения; например, некоторые члены группы могут не желать включать какую-то проблему в процесс сканирования по причине непризнания ее своей личной проблемой — это ведет к другому результату.

Что произойдет при сканировании проблем в семье, где сын, несмотря на точку зрения родителей, не согласен с тем, что его выбор друзей является проблемой? Что вы будете делать? Существует выбор возможных путей решения в такой ситуации. Выбор лучшего пути зависит от конкретных обстоятельств; нет однозначного рецепта, что лучше сделать. Первое — это посмотреть, может ли семья все-таки прийти к согласию по этому вопросу. Суждение необходимо делать исходя из вероятности изменения точки зрения несогласного индивидуума. Суждение может вести к переопределению проблемы таким образом, чтобы каждый мог согласиться с новой версией. Например, возможно добиться согласия скорее с фразой «Выбор *некоторых* друзей является проблемой», нежели с фразой «Выбор *всех* друзей является проблемой». Ясно, что это не должно делаться таким способом, чтобы оригинальная проблема терялась в процессе переопределения; это может привести к такому разбавлению, что реальная проблема не будет включена ни в одну из вновь определенных. Тем не менее, если это может быть проделано, то достигнуть общего согласия семьи все еще возможно; если это невозможно сделать, то будет необходимо добиваться соглашений с отдельными членами группы.

Второй результат: индивидуальное и групповое согласие, когда I...I гели могут согласиться работать над этой проблемой, а сын — •П ( )сновной принцип работы, ориентированной на решение задачи, и( I он г в том, что все проблемы могут быть разрешимы при условии .....1Вь н вновь их решать. Неправдоподобно, чтобы родители этически п ц| практически могли контролировать сына в выборе друзей. Они югут согласиться с проблемой таким образом: «Мы не одобряем | орых друзей сына, мы хотим четко понять, почему это происхо- пп п что нам, как родителям, делать». Одна из ценностей такого рода "' \кдения проблемы может быть в том, что родители ясно увидят Ш раипченность навязывания своих действий из-за нежелания других •»\ пашаться с их точкой зрения. Достижение переопределения проб- ц мы, как в описанном случае, может быть весьма трудным, если • 1« 11 нетствующие участники не могут видеть того, что предпочитаете- ии,ni ими выбор совершенно нереалистичен. Выбор переопределяемой проблемы может касаться маленькой группы (как в случае с родите- | ш и ) пли может относиться к одной из личностей (наверное, один из родителей захочет углубиться в эту проблему и работать над ней са- мостоятельно).

Баланс групповых и индивидуальных проблем очень важен. В слу- когда рамки для группового определения проблем жестко огра- ничены, полезно провести серию отдельных индивидуальных обсуж- |. ний (группа может помогать). Ничего не может быть лучше, чем Понимание группой проблем, случаются обстоятельства, когда без • п «но понимания прогресс маловероятен (некоторые семейные ситу- 1 и 1111 требуют группового согласия для долговременного и устойчи- .....о разрешения). Как только прогресс застыл на индивидуаль- ..... работе, идея группового подхода может показаться более приемлемой для заинтересованных сторон и это явится шансом для Пип 1 орного представления группового видения проблемы с действен- ным доказательством того, что индивидуальная версия не способст- ие1 прогрессу.

1ак. Ючительное слово о терминологии — клиент

| "рпентированная на решение задачи теория содержит четкие опреде- и пня различных компонентов модели: *проблема, сканирование, иссле- дование* и т.п. Это очень важная составная любой модели; теория ко тогда может развиваться, когда все, кто используют ее, упот- р " Iают общие термины и определения. К сожалению, социальная работа часто бывает не очень шепетильна в отношении использования | 11ка и ориентированным на решение задачи практикам необходимо

аккуратно относиться к использованию терминов модели. Идеально эта аккуратность должна распространяться на сверхчасто используемый термин *клиент*. Эту проблему мы уже затронули в главе 2, рассматривая вопрос «кто является клиентом?». Заключительная заметка по этому поводу будет весьма ценной.

Люди, получившие краткую справку в приемной, считаются клиентами, пользователи Дневных центров — клиенты, те, кто получают помощь принудительно, после разбирательства в судебных органах, — также клиенты. Продолжаются дебаты по поводу того, кто есть клиент в случаях детской опеки (когда это семья и когда это ребенок), и иногда признаются потерянными клиенты, каковыми являются преследуемые люди, получающие надомную помощь. Ориентированные на решение задачи подходы поощряют большую ясность термина «клиент». Нам необходимо четкое понимание того, от чьего имени мы работаем, кто определяет проблему и на каком основании. Некоторые из этих вопросов не могут быть решены слишком просто; права различных индивидуумов должны быть учтены в каждом случае, кто должен принимать участие в данном соглашении и т.п. Уяснение, кто должен быть привлечен и каким образом, часто является основной частью работы в любом сложном случае. Однако ориентированная на решение задачи работа конкретно сохраняет термин «клиент» за теми, кто пришел к формальному договору с практиком на участие в работе. До этого пункта все ищущие помощи не могут считаться клиентами в рамках ориентированной на решение задачи практики. Следовательно, термин «клиент» обозначает того, кто активно привлечен к работе с практиком, а не того, кто просто обсуждает эту возможность. Приобретение статуса клиента означает изменение, происшедшее в период от исследования к осуществлению.

Тот, кто приходит за помощью к социальному работнику и может стать клиентом, приходит или под давлением кого-то, настаивающего на этом (например, судебное решение), или добровольно, без юридического давления, самостоятельно приняв решение обратиться за помощью. Может быть полезным разделять эти две группы, которые вступают в переговоры относительно помощи с совершенно разными прекоцепциями, на ответчиков и просителей. Любой человек, обратившийся за помощью в социальные службы, является или *ответчиком*, или *просителем* и может быть или не быть клиентом (Reid and Epsteine, 1972).

Термин «*клиент*» настолько общепотребляем людьми на всех стадиях встреч с социальными работниками, что теперь трудно наполнить его этим более точным содержанием. Оставить же все, как есть, — не лучший выход и следует надеяться, что в результате развития ухода в общине и защиты прав ребенка установится со временем новое, более точное значение.

Исследование проблем — примеры

### < цитируемые с. 29—33

Работник помогает клиентам обсудить их проблемы на общем уровне (| | жирование заглавий). Это будет включать все проблемы, определенные или предложенные работником (дополнительные заглавия). | | им совместно они пристально рассматривают каждую из этих проблем (| | м (детали к сюжету), приближаясь к кратким утверждениям (цитаты | | шен га) для каждой проблемы. Наконец клиент и работник обсуждают! • | | какую проблему или проблемы клиент желает разрешить в первую | | дь (выбор главной истории); здесь может быть больше деталей ( | | внутренней истории избранной проблемы.

Мы будем использовать метафору первой страницы для описания работы с г-жой Норвич и г-жой Уолл.

### 1 < КАНИРОВАНИЕ заглавий

Во время работы для создания мандата работник решил привлечь к | | рудничеству г-жу Норвич, г-жу Уолл, Сильвию (патронажную сессию | | Джанис (работника Дневного центра).

### ирирование проблем г-жи Норвич с обслуживающей ее Сильвией:

< | | сующее заглавие показалось проблематичным:

#### Увеличение недержания

(то проблема для Сильвии, вынужденной мыть г-жу Норвич каждое | | гро, однако г-жа Норвич сказала Сильвии, что ей не нравится «чув- | | | во влаги». Работник увидел в этой проблеме дополнительную угрозу | | Не | | ависимости г-жи Норвич.

#### Ночные блуждания

| | жа Норвич смущена тем, что она это делает, и Сильвия говорит, что | | иногда г-жа Норвич говорила о том, что она ищет своего мужа (ко- | | горый давно умер). Это проблема г-жи Норвич, потому что это ввер- | | | ас г ее в панику, а Сильвия и работник видят в этом еще и дополни- | | Г < | | дьную угрозу независимости г-жи Норвич.

Г-жа Норвич полагается на Сильвию в помощи по дому, на Джона | | при покупках, уборке и приготовлении пищи.

< | | копирование проблем г-жи Норвич с обслуживающим ее работни- | | ком | | Дневного центра Джанис:

**Заблудиться при возвращении домой из Дневного центра**

Дневной центр для престарелых, умственно немощных людей находится в пяти минутах ходьбы от дома г-жи Норвич, и она ходит туда каждый день. Джанис говорит, что она хорошо себя ведет среди людей, за исключением редких инцидентов злоупотребления, описываемых г-жой Уолл. Однако персонал беспокоится по поводу ее самостоятельного возвращения домой (Сильвия часто приводит ее по утрам), так как она может заблудиться.

Работник пытался выяснить непосредственно у г-жи Норвич, что (если что-то существует) она считает проблематичным, но полагался на Сильвию и Джанис, которые указывали на ее умственное состояние. Они имели возможность говорить с ней в моменты более ясного умственного состояния, и обе подтвердили, что г-же Норвич нравится Дневной центр, однако она хочет оставаться дома со своими кошками как можно дольше. Работник сделал вывод: все, что угрожает этому, является проблемой для г-жи Норвич.

**Сканирование проблем для заглавий с г-жой Уолл****Неуравновешенное поведение по вечерам**

Г-жа Уолл провела достаточно времени, «выпуская пар» по поводу создавшегося положения и того, как ситуация ухудшилась за несколько последних месяцев.

**Кошки загрязняют двор**

Г-жа Уолл жаловалась на запахи и грязь от соседских «недисциплинированных» кошек и считает жестокостью содержать животных в таком состоянии.

**2. ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ заглавия**

Собирая краткие отзывы прихожан церкви, которую обычно посещает г-жа Уолл, работник вступил в дискуссию по поводу социальной активности и был удивлен тем, что другой заглавной проблемой может быть

**Ограниченная социальная жизнь**

Реакция г-жи Уолл амбициозна. Работник делает краткую заметку для памяти о возможности вернуться к этому вопросу и решает, что вероятный ответ г-жи Норвич будет «да».

Работник избегает значительного соблазна решительно разобраться с г-жой Уолл — «думали ли Вы когда-либо о...?», зная что это

Ш I юно г следующий отклик «да, но все-таки...». По этому вопросу г-жа . . . . ищет кого-нибудь для сочувствия ее невзгодам: ее не устраивает решение, кроме как выселить г-жу Норвич. Работник находит 1) иным испытывать симпатию к г-же Уолл.

**II П I А Л И для сюжета**

приводят к

**I \ I НКРЖДЕНИЯМ клиента**

I' |ботник детально рассматривает каждую заглавную проблему, до- ш шает цитату клиента, суммирующую каждый заголовок. В этом слу- |ш мы иллюстрируем этот процесс на примере трех заголовков.

**Заблудиться при возвращении домой из Дневного центра**

I In иавие Джанис)

**Когда** это началось? Насколько помнит Джанис, фактически это слу- ( ь только два раза, и оба за последние несколько недель. У нее . . . . очных записей, в какие именно дни.

**Что** произошло? Обычно г-жа Норвич покидает Дневной центр после **На** я в 17.30, но в эти два раза ее не было дома, когда Сильвия пришла н.. п отовить ее к ночному сну в 19.00- Сильвия отправилась ее искать п нашла блуждающей на небольшом пустыре.

**//.-чему** это произошло? Г-жа Норвич сконфужена тем, что она заблу- N11.1сб. Однако после тщательных расспросов выяснилось, что причи- м. ш в этих двух случаях могла быть нехватка персонала, так как г-жа I |орвич задержалась в телевизионной комнате и ей никто не напомнил .. необходимости отправиться домой до наступления темноты.

I I. иис говорит о возможности для г-жи Норвич оставаться в Дневном центре по вечерам как обычно, однако сейчас ранний ноябрь и темнеет Иачительно раньше.

(**ледствия** этой проблемы простираются до временного ограниче- Nня для г-жи Норвич пользования Дневным центром в зимнее время.

I |роблему пришлось переформулировать в следующее утверждение |шпата Джанис): **«Г-жа Норвич может заблудиться, возвращаясь из |невного центра, когда темно».**

**Неуравновешенное поведение по вечерам**

| I п гавие г-жи Уолл)

**Что** в поведении проблематично?

Г-жа Уолл скрупулезно ведет дневник, содержащий хронологическое описание всех инцидентов за последние три месяца. Дневник отражает, что г-жа Норвич стучит во входную дверь и выкрикивает непристойности через почтовую щель. Кроме чепухи по поводу кошки, которую она предпочитает не замечать, г-жа Уолл не хочет разбирать подробно, какой характер носят непристойности.

**Когда? и Где?**

Обычно между девятью и полночью, в течение нескольких недель почти каждый вечер, затем иногда неделя проходит без инцидентов. Всегда за входной дверью г-жи Уолл.

**Почему** поведение является проблемой?

Очевидно, что такое поведение досаждают, и г-жа Уолл говорит, что нерегулярность еще более ухудшает дело, потому что она сидит и ждет г-жу Норвич даже тогда, когда та не приходит. «Когда она появляется, то это облегчение, так как тогда все заканчивается».

**Кого** затрагивает поведение?

Г-жу Уолл это частично расстраивает, потому что она чувствует себя одинокой перед этими акциями (людей на улице это не затрагивает). Также она чувствует, что никто ей не верит и никто не хочет что-либо предпринять (полиция не будет привлечена). Работник дал понять г-же Уолл, что Сильвия знает о происходящем.

Работник и г-жа Уолл обсудили действия последней вследствие поведения г-жи Норвич, которые, похоже, ограничиваются телефонными звонками другим людям (в полицию и сыну в любое время ночи). Следствием продолжения проблемы явилось углубление страха и беспокойства, а также потеря контакта со своим сыном, который иногда просто бросает трубку, когда звонит мать.

Этот детальный анализ обнаружил, что поведение г-жи Норвич было причиной, проблемой же были страх и страдание, испытываемые г-жой Уолл каждый вечер в ожидании события. К тому же она очень переживала по поводу ухудшения своих отношений с сыном Филиппом. Проблема, установленная г-жой Уолл:

*«Я чувствую ужас и расстраиваюсь каждый вечер, ожидая стука во входную дверь и крика г-жи Норвич».*

*«Я не знаю, что мне делать для улучшения отношений с Филиппом».*

in I Ц'ОБНОСТИ для сюжета о ДОПОЛНИТЕЛЬНЫХ заглавиях

### Ограниченная социальная жизнь

- и mine работника)

| **концу** детального рассмотрения проблем работник вернулся к этой проблемной зоне. Г-жа Уолл согласилась, что она привыкла больше м'ч нпп проводить вне дома и что с удовольствием посещала группу m **гной** церкви, но в последние годы утратила интерес к этому, в •...ценности из-за проблем с г-жой Норвич. Она не проявила никакого ....среса к дальнейшему рассмотрению этой темы, и никакие детали . н.ше не обсуждались.

- HlibOP главной статьи

Ииботник почувствовал, что в этом случае, возможно, будет две части .....но соглашения: одна, оговоренная с Джанис, действующей от им. пп г-жи Норвич, и другая, оговоренная с г-жой Уолл. Участники и. **Ижны** знать о полном соглашении, а не только о своей личной роли и нем.

Каждая из проблем, определенных в результате сканирования, бы- || к гально рассмотрена (мы описали только три примера этого про- |) Работник был обязан обсуждать неприемлемые решения с г-жой Уолл, которая начала интервью с требованиями выселить г-жу Норвич из (ома. Она все еще хотела, чтобы выселение состоялось, это было **III о 14** недостижимой целью, но такой целью, которую работник считал п. подходящей и, следовательно, не согласился работать в этом нап- р.шнении.

Работник и Джанис, работая от лица г-жи Норвич, избрали дета- п и и рованную выше проблему, и работник согласился связаться с вра- п'м г-жи Норвич и узнать, может ли она посоветовать что-то от •и кржания. Г-жа Уолл избрала две взаимосвязанные проблемы — . грах и беспокойство в ожидании стука г-жи Норвич и свои затрудне- нии с сыном.

/ ii ;стная метафора

Проблемная страница иллюстрирует то, как проблемы, приведенные и примере, могут быть представлены, используя метафору первой стра- ницы газеты, описанной ранее в этой главе. В некоторых случаях I ноотник может применять ее непосредственно при работе с клиентом.



«Это заставляет меня почувствовать себя клиентом».) Мы все обладаем способностью решать проблемы, хотя предпринимаемые пути должны быть чувствительными к индивидуальным различиям в стиле и подходе, включая различия, относящиеся к этнической, половой и классовой принадлежности. Методы, изложенные в этой книге в профессиональном контексте, можно также использовать в домашней и частной сфере. Например, один работник пробационной службы успешно применил полную модель для разрешения собственной специфической проблемы.

Акцент на позитивных и сильных чертах освещен в фазе ориентированной на решение задачи работы, описанной в этой главе. Сосредоточившись на проблемах, имеющих место в жизни клиента на первой стадии работы, практику следует найти объяснение, зачем необходим столь детальный анализ того, что неправильно в жизни клиента. Клиенту надлежит знать, что следующая стадия работы рассмотрит желаемые им изменения. Таким образом, список изложенных работнику затруднений не является окончательным сам по себе, хотя бывают случаи, когда работа стопорится именно в этом пункте.

#### Модель

##### Цель

Первая часть письменного соглашения, *избранная проблема*, уже была определена и детализирована (см. главу 3). Сейчас работник выясняет, что клиент *хочет*, чтобы произошло, какой цели они хотели бы оба достичь. В процессе исследования проблем клиент может уже высказать некоторые пожелания, и они должны послужить отправным пунктом в достижении цели.

Целью клиента может быть простое изменение выбранной проблемы. Например, если проблема в том, что *мы все время спорим*, то целью может быть *мы прекращаем спорить*. С другой стороны, обсуждая свои цели подробно, клиенты могут решить, что единственный способ прекратить споры — это избегать друг друга, возможно, путем развития своих независимых интересов. Таким образом, выбранная проблема *мы все время спорим* может привести к такой цели — *мы хотим иметь свою собственную социальную жизнь*. Важно, чтобы люди сами могли устанавливать связь между целью и выбранной проблемой; как минимум им надлежит иметь ясное понимание этой связи.

Ясное, точное определение проблемы помогает также ясно и точно определить цель. Рассмотрите следующие цели.

1. *Я хочу бросить курить.*
2. *Я хочу разобраться с моими финансовыми проблемами.*  
*Я хочу научиться играть на гитаре.*
4. *Я хочу похудеть на девять килограммов к 12 августа, когда мы отправимся в отпуск.*
5. *Мы желаем иметь счастливый брак.*
6. *Я хочу, чтобы он помог мне в домашней работе.*
7. *Я хочу быть богатой!*
8. *Я хочу переехать из этой квартиры к Рождеству.*

Ике это является заявлениями о личных целях человека, который использует ориентированную на решение задачи практику. Они также являются утверждениями целей, значительно различающихся по способу достижения.

##### Ясные цели и нечеткие цели

Цель ясна, если независимый наблюдатель уверен в том, что есть показателем достигнутой цели, и знает время ее достижения. Цель нечеткая в той степени, в какой независимый наблюдатель не уверен и вышесказанном. Цель 4 наиболее ясная, так как результат может быть объективно измерен (например, на весах) и мы знаем, когда производить измерения. Однако цели редко бывают настолько конкретными. Цель 1 только кажется ясной, но нуждается в расшифровке: кто-то может интерпретировать цель как полный отказ от курения, в то время как другой человек может допускать курение от случая к случаю в компании. И наблюдатель в этом случае может не знать, что имеется в виду. В том виде, в каком сформулирована цель 5, она чрезвычайно расплывчата, так как не существует независимого критерия счастливого брака. Нам следует знать, какие изменения будут служить индикатором *счастливого брака* в конкретном случае.

Практик помогает клиенту сформулировать цель как можно яснее по совершенно простой причине: клиент и люди, которые важны для него, предпочитают знать, когда ясная цель должна быть достигнута. К тому же сам процесс формулирования ясной цели помогает клиенту на практике понять сущность ее. Например, после продолжительных обсуждений может стать очевидным, что представление клиента о *счастлимом браке* включает *рассказывать друг другу о своих чувствах или ходить куда-то вместе хотя бы раз в неделю*. Нам необходимо признать размытые цели, потому что таким образом люди думают и говорят и потому что зачастую именно эти цели определяют мотивацию клиента. Нам также необходимо помочь людям высказать в де-

талях, что значат для них эти нечеткие цели, чтобы они могли видеть прогресс при их достижении.

### *Цели, вовлекающие других людей*

Для успешного достижения целей мы в определенной мере полагаемся на поддержку или сотрудничество других людей. Цель 4, например, может зависеть от поощрения партнера или друга. Однако многие цели больше зависят от контроля самого клиента, чем от других людей. Цель 8 очень ясная, но похоже, она зависит от многих не контролируемых непосредственно клиентом внешних факторов, и не только местных властей, связанных с жилым фондом.

Цель 5 взаимно определяется обоими супругами, и, следовательно, в ее успешном достижении они зависят друг от друга. Прояснение цели, как мы уже ранее упоминали, поможет увидеть, достижима ли она. Если цель касается изменения поведения других людей (цель 6), то контроль над его успешным результатом ускользает от клиентов, исключая те моменты, когда они могут непосредственно влиять на их поведение. Другими словами, до какой степени изменение личного поведения клиента может повлиять на поведение кого-нибудь еще?

Ясная цель, контролируемая клиентом, в силу большей вероятности ее достижения лучше, нежели нечеткая цель вне его непосредственного контроля. Практику следует пытаться продвинуть клиента к ясности и контролю, поскольку при этих условиях успех проще обнаружить и прогресс легче измерить (глава 5). До тех пор, пока клиент знает о возрастающем риске провала в достижении нечетких и подверженных сильному влиянию внешних факторов целей, выбор цели остается за клиентом.

### *Мотивация*

Концепция мотивации следует по пятам за практикой социальной работы. Слишком часто встречается предположение о том, что серьезные затруднения личности являются сами по себе доказательством недостатка мотивации. *Краеугольный камень* многих тренингов — вопрос: *Как мы можем мотивировать клиента?* И за этим скрывается еще один замысловатый вопрос: *Чего клиент действительно хочет?*

#### *• Скрытый план*

Ориентированная на решение задачи модель включает чрезвычайно широкий спектр средств помощи как клиенту, так и работнику в нахождении истинного желания клиента. Этот трудный процесс неэффективен, если работники действуют согласно собственным

представлениям о том, чего *действительно* хочет клиент. Если мысли работника имеют важное значение для работы, то он должен поделиться ими с клиентом, чтобы оба смогли понять смысл происходящего. Зависимость от достоверности предположений, умений, которыми они обладают, и восприимчивости клиента может помочь в усилении мотивации клиента и работника.

### *Жажущих к водам!*

В одной плоскости с вопросом *Как мы можем мотивировать клиента?* может лежать другой вопрос: *Как мы можем заставить людей хотеть сделать то, что они не хотят делать?* [Это, конечно же, невозможно у 51% людей будут делать то, чего они не хотят делать, чтобы получить вознаграждение или избежать страдания, но мы не в состоянии заставить их хотеть делать это. Немного людей хотят работать в грязи или выполнять однообразную и монотонную работу, но они хотят доходов, которые им приносит эта деятельность; немногие желают остаться без зубов, однако все хотят избавиться от зубной боли.

### *Основные мотивы*

*Чего Вы действительно хотите?* Закономерный вопрос, если он усиливает понимание клиентами их привязанности к собственным целям. Например, *желание похудеть на девять килограммов ко времени отъезда в отпуск 12 августа* (цель 4) может быть мотивировано желанием хорошо выглядеть на пляже, которое, в свою очередь, может быть обусловлено желанием встречи с новым партнером... и т.д. Даже необыкновенно ясная цель, тем не менее, имеет комплексную мотивацию (см.: Reid, 1978).

В ориентированной на решение задачи практике основные мотивы исследуются только для помощи клиенту при проверке однозначности и недвусмысленности цели (например, поможет ли потеря массы встретить партнера?) и подкрепляют желательность цели — *Потерять массу действительно трудно, но помните, почему Вы это делаете!*

В случае цели 4 работник может пожелать оспорить разумность принятия диеты и желательность «стройности», веря в то, что внешний образ тела выступает более социальной, нежели эстетической концепцией. Антиподавляющая практика приведет работника к проверке того, является ли точка зрения клиента его собственной, или же кто-то подсказал это клиенту (см.: Rojek, Peacock and Collins, 1988, page 110) В заключение, однако, следует вспомнить, что в основном человек мотивирован своими собственными мнениями, а не убеждениями других людей

- **Страдание и вознаграждение**

Мотивация может рассматриваться как баланс между страданиями и вознаграждением, и если при изменениях страдания становятся слишком сильными, мы не будем немотивированы. Мы все имеем «хотения», которые, как мы знаем, мы не выполним («Я бы хотел играть на пианино»); и если ориентированный на решение задачи практик начнет задавать нам вопросы, связанные с этими тоскливыми желаниями, мы вскоре предпочтем от них отказаться. Лучше знать с самого начала, на какие затраты мы готовы.

Также личностное понимание клиентом мотивации важно, и оно часто является мобилизацией или *действием*^которое стоит между клиентом и Цтупсехом. В главе 5 мы более подробно рассмотрим понятие действия.

### Желаемость цели

Работник стоит перед выбором — помогать ли клиенту преследовать цель, зависящую от представлений о том, насколько она близка от *желаемости*. Например, клиент может хотеть, чтобы его/ее ребенок возвратился домой, однако работник не чувствует, что эта цель является желаемой и может не помочь клиенту в ее достижении. Пока работник не будет уполномочен сделать это каким-либо другим способом (см. главу 2) или не будет оговорена какая-то другая цель, работа будет прекращена.

Другими словами, цель должна исходить от клиента, ее желаемость должна быть согласована с работником после детального обсуждения, должны быть намечены пути ее достижения и оговорены показатели ее достижения./Цель должна быть максимально ясной, в пределах возможного достижения для клиента и этически приемлемой для практика ^

### Сроки

Избранная проблема и цель содержат в себе две первые части письменного соглашения. Третьей, и последней, частью являются договоренные сроки. Продолжая в духе газетной метафоры, представленной в главе 3, мы движемся от заглавий к заключительным строкам.

Срок есть краткое положение о предпочтительном времени, необходимом для достижения цели (например, 10 августа; в двухмесячный срок; до рождения ребенка). Он зависит от величины и размаха цели, а также от количества внешних факторов, влияющих на прогресс в ее достижении. В процессе обсуждения сути цели и способов ее достижения сроки, вероятнее всего, будут обсуждаться и над ними будут ра-

ботать, однако клиент часто полагается на мнение работника в вопросах времени.

Согласование сроков включает также положение о частоте контактов с клиентом (например, раз в неделю; восемь интервью в течение последующих трех месяцев; две встречи на этой неделе и в последующем раз в неделю на протяжении месяца). Подобная служебная договоренность устанавливает направляющие рамки для дальнейших действий клиента и работника. Очень важно всем участникам соглашения пройти путь от заглавий к заключительным строкам. Мы знаем, как возрастают усилия на подходе к заключительной стадии, и этот естественный эффект используется в ориентированной на решение задачи практике (Reid and Epstein, 1972, refer to the goal gradient effect). Этот эффект равно воздействует и на клиента и на работника.

Ведение записей в ориентированной на решение задачи социальной работе

Комбинация запросов общества и требований законодательства на протяжении последнего десятилетия увеличила значение записей в социальной работе. В частности, доступ клиентов к собственным делам приводит к вопросам о том, что следует записывать, как и когда это может быть сделано и кто будет иметь доступ к информации.

Большинство записей, даже те, что открыты для клиентов, сделаны работником после каких-то событий в уединенной тишине офиса или в комнате персонала. *Этаpost hoc*-деятельность прежде играла важную роль в развитии персонала и продолжает быть характерным методом *лагасН*. Однако ценность использования записей непосредственно в работе с клиентом была освещена только в недавних исследованиях (Doeland Lowson, 1986; Ovretveit, 1986).

Ведение записей или «живую» оценку ситуации можно использовать как возможность улучшить работу непосредственно с клиентом, а не как рутинную писанину для служебного пользования. Для этого практик должен делать записи в присутствии клиента, проверять их и согласовывать с ним, что именно должно быть записано (или позволить себе не согласиться с клиентом). Это не означает, что работник сидит, опустив глаза и делает личные заметки во время беседы с клиентом; это способ использовать запись для ясности и подведения итога на каждой стадии работы.

Существует три способа, при которых совместная запись может помочь работе:

- **Договоренность об ограничительных рамках**

Соответствующая форма записи во время работы может помочь работнику успешно провести сеанс. Например, в ориентированной на решение задачи социальной работе серия исписанных страниц иллюстрирует последовательность модели:

1. Страница с проблемными заглавиями, утверждения клиента и некоторые краткие детали о каждой проблемной зоне (или использование первой страницы «газеты») для *исследования проблемы* (глава 3).
2. *Письменное соглашение* относительно *выбранной проблемы, цели и сроки ее достижения* (глава 4).
3. Серия развивающих заданий и отчетных листов (глава 5).
4. Оценка достигнутого в конце работы (глава 6).

На практике может быть применена любая форма записи, отражающая процесс и прогресс в работе. Это вводит рамки, которые помогают клиенту достичь более полного понимания; если же запись превращается в ритуал, она утрачивает свое назначение.

- **Помощь в достижении ясности**

Процесс согласования того, что должно быть записано, требует ясности. Разговорная речь улетучивается; легко поддерживать беседу, даже если вы не вполне расслышали или поняли, что было сказано, и это справедливо в отношении как клиента, так и работника. Записывать что-либо — полезное правило для проверки понимания значений, которое дает любому человеку шанс корректировать их.

- **Помощь для запоминания и оценивания**

Запись фиксирует суть сказанного и дает людям иное измерение (визуальная память) при воссоздании работы с практиком. Например, использование постоянно обновляемых записей в ориентированной на решение задачи практике позволяет работнику и клиенту иметь личные копии как напоминание об их работе. Записные листы также существенно помогают в оценке клиентом и работником прогресса в достижении цели при работе над избранной проблемой; листы с развивающими заданиями используются на каждом сеансе как часть этого процесса.

В ориентированной на решение задачи работе существуют потенциальные затруднения при использовании совместных записей. Даже там, где образовательный уровень адекватен, клиент может не ожидать, что дискуссия будет записываться, и использование записи оценит как угрозу. Работник может чувствовать себя неуютно при паузах

в общении и визуальном контакте, которые возникают в то время, когда они что-либо записывают. Это настоящие затруднения, но они имеют аналоги в разговорной речи; некоторые клиенты невнятно изъясняются и используют выражения, непривычные для работника. Поощряя вербальную выразительность, работник должен знать о влиянии этнической, половой, классовой и возрастной принадлежности клиента.

Проблемы, возникающие при общении, должны открыто признаваться, а не скрываться, и произнесенное слово иногда создает трудноуловимую туманную ситуацию несогласия. Записанное слово заставляет практиков проверять правильность ими понимания и согласия. Совместное ведение записей в ориентированной на решение задачи практике требует от работников образности при своем визуальном выражении идей и осторожности при употреблении слов. Некоторые социальные работники, ориентированные на решение задачи, использовали мультипликационные рисунки. Много других полезных техник решения проблемы описано у Priestly et al., 1978.

### *Письменное соглашение или контракт?*

<) ориентированная на решение задачи практика невозможна без принятия какого-либо метода совместного ведения записей, потому что клиенту и работнику необходимо оценивать совместно выработанные рабочие документы. Письменное соглашение есть центр этого процесса, как ось циферблата часов; исследование проблем втянуто в сфокусированную воронку письменного соглашения, с последующей работой над заданиями, выполнение которых и является составными цели.

Качество, характеризующее письменное соглашение, — это процесс обсуждения, ведущий к нему; это можно назвать *письменный диалог* (Joel and Lawson, 1989a, 1989b). Записи в ориентированной на решение задачи социальной работе должны содержать путеводные указатели модели, но в то же время листы записей служат бланками, способными содержать множество появившихся в процессе работы деталей.

Сравните это с использованием контракта, например в ситуации, когда молодой человек прибывает в общежитие. Скорее всего он получит стандартный перечень правил, требующий только его подписи, которая подтверждает согласие. Конечно, писанные правила важны для удовлетворительного совместного проживания, и некоторые контракты могут быть хорошо приспособлены к индивидуальным потребностям проживающих. Однако будет полезным понять концептуальную разницу между контрактами и письменными соглашениями. До той степени, где детали *заданы* клиенту, — это контракт, и до той степени,

до которой они *согласовываются*, — это письменное соглашение. Более подробную информацию о контрактах вы можете найти у Rojes and Collins, 1987, and Corden and Preston-Shoot, 1987.

#### *Дальнейшее ведение записей*

Существует два типа обстоятельств, при которых таскцентрированные записи должны быть дополнены.

- *Другая работа*

Ориентированная на решение задачи последовательность может быть только одной частью более широких контактов между работником и клиентом. Если существуют типы работ, применяемых вне рамок письменного соглашения, то необходимо это фиксировать. Работнику следует тщательно продумывать необходимость каких-либо других видов работ, а также то, почему они имеют место вне ориентированной на решение задачи последовательности (см. пример в конце этой главы).

- *Несогласованные результаты и мандатная проблема*

Случается, что практик и клиент могли оговорить письменное соглашение относительно лишь одной проблемной зоны (социальная изоляция одинокого отца), в то время как другая проблема, добавленная практиком, осталась неоговоренной (уход за маленьким ребенком). Работник обязан продолжать записывать разногласия с клиентом и любые детали, имеющие отношение к мандатной проблеме (главы 2 и 3). Эти записи должны быть совместными, в противном случае могут подвергнуться риску клиент или другие люди. Например, запись подозрения работника о сексуальных злоупотреблениях отца не должна быть доступна отцу, если есть предчувствие, что подобная открытость может усугубить ситуацию. Большинство агентств сейчас (согласно DHSS Guidelines, 1983) имеют собственные правила о том, какая информация должна сохраняться в тайне от клиента.

В большинстве практических случаев ориентированная на решение задачи последовательность достаточно широко охватывает работу с клиентом и таскцентрированные записи не будут нуждаться в дополнениях.

Письменное соглашение — пример

#### *Соответствует работе, описанной на с. 49-54*

Работа развивается параллельно в двух направлениях: г-жа Норвич (ее интересы представляет Джанис — работник Дневного центра) и г-жа Уолл. Три проблемы были избраны для работы, и социальный работник ведет переговоры в отношении двух других компонентов письменного соглашения — целей и сроков.

Избранная проблема в работе с г-жой Норвич:

*«Г-жа Норвич может заблудиться по дороге домой, когда темно»* (определение Джанис для г-жи Норвич).

Избранные проблемы в работе с г-жой Уолл:

*«Я расстраиваюсь и боюсь каждый вечер в ожидании стука во входную дверь и крика г-жи Норвич»* (определение г-жи Уолл).

*«Я не знаю, что предпринять для улучшения отношений с Филиппом»* (определение г-жи Уолл).

#### *Формулирование цели в работе с г-жой Норвич*

Джанис считает, что г-жа Норвич хотела бы оставаться в Дневном центре как можно дольше, однако пока еще не удалось получить четкий ответ во время встречи с ней. Поэтому Джанис решила попытаться выяснить это точнее, когда г-жа Норвич будет в менее расстроенном состоянии. Работник также интересовался, будет ли временный домашний уход, к которому имеет отношение Дневной центр, полезен, по Джанис считает, что продолжительный контакт с возбужденными соседями может ухудшить состояние г-жи Норвич. В конце концов согласились на том, что сопровождение г-жи Норвич домой облегчит проблему, позволив ей оставаться значительно дольше в Дневном центре, особенно в зимнее время, когда рано темнеет. Цель сформулирована так:

*«Г-жа Норвич решит, всегда ли она хочет оставаться как можно дольше в Дневном центре»* (г-жа Норвич с помощью Джанис).

*«Нам бы хотелось организовать сопровождение г-жи Норвич по вечерам хотя бы один раз в неделю, а лучше два»* (Джанис и работник со стороны г-жи Норвич)

На сроки повлияли два противоположных фактора: сокращение светового дня (ранний ноябрь) требует быстрого решения, однако, учитывая искреннее желание г-жи Норвич, поиск подходящего сопровож-

дения требует времени и терпения. Джанис и работник согласились на срок в четыре недели с еженедельными встречами.

**Формулирование цели в работе с г-жой Уолл**

В работе с г-жой Уолл избранные проблемы представлены таким образом: какие из них подлежат ее контролю и какие нет (поведение г-жи Норвич и Филиппа). Конечно же она желает прекращения стука и оскорблений, и работник рассказал ей о планах предоставления г-же Норвич возможности оставаться подольше в Дневном центре, что позволяет надеяться на изменение ее последующих действий вечерами.

Г-жа Уолл получила облегчение, удивившись тому, что кто-то воспринимает ее слова серьезно, верит тому, что она говорит, внимательно слушает и задает подробные вопросы. Еще больше она была удивлена тем, что работник не навязывает ей подготовленного другими людьми решения: попытки уговорить ее уходить из дома каждый вечер, так как она не хочет присутствовать, когда г-жа Норвич стучит в дверь, или попытаться игнорировать это.

Она смогла выразить скрытую часть проблемы, заключавшуюся в том, что ожидание события в действительности более ужасно, нежели само событие. В ответ на предложенную работником дискуссию о целях и желаниях, которых она хотела бы достигнуть, г-жа Уолл сказала следующее:

**«Я не желаю проводить вечера в страшном ожидании стука г-жи Норвич в мою дверь».**

По поводу все более увеличивающейся дистанции между ней и сыном, г-жа Уолл высказала пожелание, чтобы он присматривал за ней лучше. Работник обсудил с ней разницу между долговременными целями, как эта, и кратковременными. Работника бы удивило, что г-же Уолл необязательно принимать какое-либо решение о том, как она может начать улучшать эти взаимоотношения. При помощи работника г-жа Уолл приняла менее претенциозную цель:

**«Я хочу решить, что делать для улучшения отношений с Филиппом».**

Как только работник приступил к разговору о том, насколько полезно принять решение о сроке их работы, г-жа Уолл прервала его и решительно заявила: «Рождество».

**Работа вне письменного соглашения**

В главе 3 описаны трудности, которые не включены в это письменное соглашение. Например, проблемы, связанные с недержанием

г-жи Норвич. Проблемы, не включенные в письменное соглашение, обычно остаются вне ориентированной на решение задачи работы, но иногда необходимы некоторые непосредственные действия. Работник может согласиться позвонить доктору и проконсультироваться о недержании; это «задание» в буквальном смысле, но это не часть последовательной работы к согласованным целям (см. главу 5), следовательно, это не является примером ориентированной на решение задачи практики.

Работу вне письменного соглашения лучше свести к минимуму, так как она распыляет усилия, сосредоточенные на решении одной или двух специфических проблем. Если другая работа важна, то она должна быть включена в письменное соглашение как часть ориентированной на решение задачи практики.

**Запись примера**

Схемы 4.1 и 4.2 иллюстрируют, как цели могут быть записаны для использования работником и клиентом.

<b>СОГЛАСОВАННЫЕ ЦЕЛИ</b>	Г - жа Уолл Дата...
<i>Я или мы... согласны принять...</i>	
<p>1. Я не желаю проводить вечера в страшном ожидании стука г-жи Норвич в мою дверь.</p> <p>2. Я хочу решить, что делать для улучшения отношения с Филиппом.</p>	
<b>КОГДА?</b> Оговоренные условия?	<b>Рождество</b> <b>Нет</b>
<b>Работник</b>	<b>ЛИЧНОСТЬ, ОТВЕТСТВЕННАЯ ЗА ВАШЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ</b>  Работник

Схема 4.1. Запись целей для г-жи Уолл

<b>СОГЛАСОВАННЫЕ ЦЕЛИ</b>	Г - жа Норвич Дата . . .
<i>Я или мы ... согласны принять...</i>	
<p>1. Г-жа Норвич решит, всегда ли она хочет задерживаться в Дневном центре.</p> <p>2 Нам бы хотелось организовать сопровождение г-жи Нсрвич по вечерам хотя бы один раз в неделю, а лучше два.</p>	
<b>КОГДА?</b> Оговоренные условия?	<b>В четырехнедельный срок</b> <b>Нет</b>
<b>РАБОТНИК, ПРИВЛЕЧЕННЫЙ К ЭТОМУ СОГЛАШЕНИЮ</b>	
<b>Работник и Джанис</b>	<b>ЛИЧНОСТЬ, ОТВЕТСТВЕННАЯ ЗА ВАШЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ</b>  Работник

Схема 4.2. Запись целей для г-жи Норвич

## 5 Задачи

### Введение

Как правило, профессиональный жаргон в любой профессии используется специалистами настолько, что становится частью обычного лексикона, и связь с понятиями в их первоначальных значениях может быть утеряна. В течение многих лет работники социальных служб Англии говорили о «домах III части», как о домах для престарелых, однако связь с III параграфом Акта национальной помощи в каждом случае не подразумевалась — это просто было сокращенной ссылкой на дома престарелых. Для большинства практикующих социальных работников термин «ориентированная на решение задачи работа» может иметь подобный статус, как мы оговариваем это в главе 7. Стоит рассмотреть название этой практической модели для избежания разночтений. Например, работа в рамках модели совершенно однозначно фокусируется на целях, установленных соглашением, но она не называется целевой практикой, так же как в названии не подчеркиваются другие ключевые ее элементы («практика, ограниченная во времени» и т.д.). Это является важным показателем различий и, возможно, связей между моделью и другими практическими подходами. В социальной работе существует множество подходов, уделяющих основное внимание целям, которые используют временные рамки и т.п.; задача — определяющий шемент подхода, о котором говорим мы. Для этой модели характерно восприятие работниками и потребителями задач как ряда шагов для достижения намеченной цели (Reid, in press). Задачи — сфоительные блоки изменений, и в названии модели отражена их 'чиовная роль.

Ориентированная на решение задачи социальная работа по сути является серией последовательных действий, предпринимаемых работниками и клиентами для достижения намеченных целей. Мы уже видели, как устанавливаются и согласовываются цели, теперь рассмотрим последовательность действий, которые должны привести к их (задач) достижению. «Последовательность действий» и «Феерия последовательных шагов» иллюстрируют этот этап работы, иначе говоря, основные действия, направленные на решение проблемы,

предусматриваются и планируются как серия событий, последовательно ведущих к согласованной цели. Социальные работники привыкли формулировать задачи после собраний или встреч, однако эти задачи могут и не быть частью последовательных действий — это определение согласования в числе других факторов отделяет описанное выше понятие «задача» от его обычного употребления.

Если мы проследим пути осуществления нашей деятельности по решению проблем в повседневной жизни, то сможем определить понятие «задача» как часть практической модели. Например, каждый год мы собираемся пойти в летний отпуск (согласованная цель) и планируем сделать это в августе (срок). Между «зимними» мечтами около камина и летним событием нам необходимо предпринять серию действий. Вероятно, действия должны осуществляться в определенном порядке, поскольку бесполезно заказывать место на побережье, не зная того, какой конкретно домик в это время будет свободен. Эти действия, очевидно, варьируются по типу и масштабу — от краткого телефонного звонка до решающего обсуждения плюсов и минусов различных мест. Некоторые действия могут быть связаны с другими людьми («Если ты позвонишь агенту по туризму, я просмотрю объявления в газетах»); некоторые могут представлять собой повторяющиеся действия («Я буду просматривать газеты каждую неделю») и т.д. В результате замечаем, что необходимо оценить прогресс каждого действия, прежде чем переходить к последующему. Эта оценка может порой привести к пересмотру цели, иногда даже к иному варианту решения («Если в это время года нам доступны только эти домики в Шотландии, то я вообще не приложу никаких усилий, чтобы отправиться в отпуск!»). Эти действия не просто «предстоящая работа», их совокупность имеет цель более важную, чем цель каждого в отдельности, и для их реализации требуется определенный порядок. Они взаимосвязаны и осуществляются по нарастающей (кумулятивный эффект); в этой модели практики мы будем называть их «задачами».

### Модель

Понимание этой стадии модели подразумевает понимание общей процедуры того, как разрабатываются задачи. Существует общий принцип вмешательства в целом и для отдельного развития задачи — во время встреч. Этот принцип разработан и проверен в целях извлечения максимальной пользы при использовании задач как средств к изменению и обучению.

### Процедура

Задачи являются отдельными частями общего действия — серией последовательных шагов по достижению цели. Они эффективны только в составе общего действия; ни одна задача в отдельности не ведет к достижению цели. На схеме это отражено как некоторое количество шагов между проблемой («что неправильно») и целью («что желаемо»).

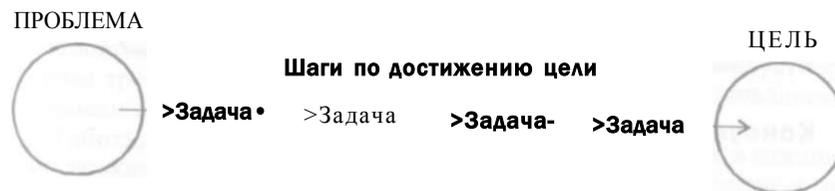


Схема 5.1. От проблемы к цели

Задачи связываются в непрерывную серию, так как каждая концептуально связана с предыдущей и последующей. Ориентированный на решение задачи работник рассматривает поведение клиента как различные возможности для развития и решения соответствующей задачи, ведущей к цели. Задачи должны решаться в определенном порядке; каждая задача призвана немного (или значительно) приближать клиента к намеченной цели. Как мы отметили в примере с планированием отпуска, в процессе решения проблемы очевидно существование действий, логически предворяющих последующие. [а]лаживание необходимого согласования действий — одна из самых сложных задач в ориентированной на решение задачи социальной работе.

Как только цели согласованы, необходимо начать развитие задач. Незамедлительно после согласования целей намечается серия взаимосвязанных задач. Последующие встречи должны всегда быть системно связаны с предыдущими; некоторые задачи, поставленные на проведенных ранее консультациях, могут нуждаться в коррекции. Таким образом, со времени соглашения появится и будет существовать процедура, с помощью которой на каждой консультации придется пересматривать задачи и разрабатывать новые, являющиеся развитием предыдущих и ведущие к цели. Работа осуществляется следующим образом:

<b>Консультация</b>	<b>Согласование задач</b>
	<b>Развитие первоначальных задач</b>
<u>[Выполнение задач между консультациями]</u>	
<b>Консультация</b>	<b>Пересмотр задачи, которая выполняется</b>
	<b>Разработка последующих задач</b>
<u>[Выполнение задач между консультациями]</u>	
<b>Консультация</b>	<b>Пересмотр этих задач</b>
	<b>Дальнейшее развитие</b>

Схема 5.2. Задачи и консультации

Задачи сначала планируются, затем выполняются и в конце пересматриваются. Это является сердцем ориентированной на решение задачи социальной работы, основным процессом изменения и решения проблем.

#### *Согласование задач во времени*

Как правило, срок действия соглашения должен быть равен приблизительно трем месяцам (хотя серия соглашений может длиться гораздо дольше). В рамках этого максимального периода могут осуществляться несколько или множество задач. Литература по вопросам ориентированной на решение задачи социальной работы обычно рекомендует количество консультаций в пределах 8-12 (Epstein, 1988, p. 163-166), однако нет очевидного факта связи между количеством встреч и результатом работы. Объем проделанной во время консультаций работы должен наилучшим образом соответствовать решению поставленной проблемы (Fortune, 1985b). В одном случае необходимо небольшое количество консультаций при большом количестве поставленных задач; в другом — работа с одной или двумя задачами в течение многих консультаций будет наилучшим способом действия.

В среде практикующих социальных работников имеется тенденция мыслить в терминах регулярных визитов в продолжение отведенных для работы месяцев и считать максимальной частоту встреч с клиентом — один раз в неделю — подходящей для большинства случаев. Конечно же, регулирующий принцип еженедельного визита под-

ходит для многих случаев в рамках ориентированной на решение задачи работы, однако готовность идти навстречу потребностям клиента в процессе решения проблем также очень важна. На ранних этапах работы клиент может быть или отлично мотивирован, или безучастен; любой случай может потребовать более частых, чем раз в неделю, консультаций с уменьшением частоты встреч на последующих этапах работы. Это, конечно же, совет для идеальной ситуации, поскольку реальная манипуляция другими аспектами работы в целях более высокой степени вмешательства на этой или другой стадии работы может быть очень затруднительной. Необходимо также учитывать, что для соответствия профессионального времени потребностям конкретного случая требуется, чтобы офис или объединение приспособлялись к запросам практики, а не к требованиям администрации.

Работники интернатов и Дневных центров более гибки в отношении сроков; они располагают большим количеством времени и, по крайней мере теоретически, могут изменять уровень вовлеченности гораздо легче, нежели работники в офисах. Тем не менее, организационные принципы нуждаются в пересмотре для достижения более интенсивного использования времени клиентом или группой.

#### *Задачи во время консультаций*

До сих пор мы обсуждали работу над задачами при их постановке во время консультаций и их выполнение между консультациями. Это доминирующая модель задачи. Основные изменения происходят вне консультаций, хотя их планирование имеет решающее значение. Разработка ориентированной на решение задачи работы с семьями (и связь с моделями семейной терапии) приводит к нововведениям в концепции задачи — задача консультации (Reid and Helmer, 1985). Она выросла из результатов исследования, обнаруживших, что внутрисемейные проблемы зачастую тяжелее решить из-за недостаточного контроля за выполнением клиентами в домашних условиях поставленных задач. Контроль за выполнением задач на дому может быть одним из оценок на эту проблему, большая подготовка во время консультации

другим, разработка модели для разделения задач, выполняемых во время консультаций и вне их, является также эффективным способом решения этого вопроса.

Работа клиента во время консультации выполняется так, как и межконсультационные задачи, и по возможности сопровождается задачами практики. Новая модель консультаций показана на схеме 5.3.

Консультация	<p><b>Просмотр задач клиента и практика</b>  <b>Разработка консультационных задач</b>  <b>(Выполнение консультационных задач)</b></p>
	<p><b>Разработка новых задач для клиента и практика и/или повторение прошлых</b></p>
<p><b>Выполнение задач между консультациями</b></p>	
Консультация	<p><b>Просмотр задач клиента и практика</b>  <b>Разработка консультационных задач</b>  <b>(Выполнение консультационных задач)</b></p>
	<p><b>Разработка новых задач для клиента и практика и/или повторение прошлых</b></p>
<p><b>[Выполнение задач между консультациями]</b></p>	

Схема 5.3. Использование консультационных задач

Консультационная задача выполняется исключительно во время совместной (клиент — работник) консультации. Обычно это краткая дискуссия между членами семьи или ролевая игра с участием работника или без него. Таким образом, родитель и ребенок-подросток могут провести несколько минут, обсуждая лучшее время для вечернего возвращения домой подростка, или человек, ухаживающий за престарелым родственником, может участвовать в ролевой имитации разговора с медицинским работником. Цель консультационной задачи аналогична цели внешней задачи — приблизить работу к достижению намеченной цели. Ее дополнительное преимущество в том, что она может сформировать часть оценки проблемы, а также сильные и слабые стороны клиента в ее решении. Детали спора родителя с ребенком-подростком проясняются при использовании консультационной задачи. Обычный метод вербального доклада каждой стороны менее эффективен. Эта идея разрабатывается и исследуется как взаимосвязь консультационных домашних задач и называется согласованным решением семейных проблем (Lelcl, 1987a, 1987b). Это согласование — часть продвинутой практики с семьями, находится вне рамок рассмотрения этого введения в ориентированную на решение задачи работу.

#### *Развитие задач*

Мы рассмотрели процедуру и общую природу задач. Теперь перейдем к рассмотрению их развития. Существует много разновидностей задач.

Одни могут быть разовыми действиями (уникальная задача в процессе вмешательства). Другие могут быть действиями, повторяющимися все время на протяжении вмешательства. «Я всегда знаю, что по средам я готов к визиту моего зятя и у меня есть новости для него». Эти действия могут выполняться индивидуально или посредством разделения обязанностей. Иногда они принимают форму обоюдных действий: «Если она сделает это, то я сделаю то». Разработка подобных задач может потребовать быстрой реакции и достаточно трудной работы со стороны практикующего социального работника (и клиента). Тот факт, что работа должна быть выполнена несмотря на помехи, которые часто сопровождают консультации в социальной работе и отвлекают внимание (например, необходимость одновременно во время консультации уделять внимание ребенку!), делает работу еще более утомительной.

При разработке задач рассматривается три основных вопроса. Первый, наиболее очевидный, — что должны делать клиент и работник? Второй — достаточно ли ясно, почему именно эта задача должна быть выполнена? Третий — достаточно ли ясно, как надо выполнять задачу?

#### • *Какие задачи!'*

Первый вопрос (что должны делать клиент и работник?) первоначально должен опираться на опыт клиента в решении этой проблемы в прошлом. Выражение уважения к мнению клиента и его возможностям является важной частью этого подхода к социальной работе. Начало развития задач с упором на лучшие, с точки зрения клиента, способы их решения подчеркивают это уважение. Это также позволяет, как мы отмечали ранее, избежать эгоцентрических допущений, которые зачастую легко проникают в практику (Dévoge and Schlesinger, 1981). Несмотря на наилучшие намерения, можно легко ограничиться собственным опытом решения проблем и упустить особенности пола, расы, возраста либо другие важные аспекты. Избежать последнего — основной принцип хорошей практики. Начать с опыта и точки зрения клиента так же важно в работе с задачами, как и в исследовании проблемы.

Даже если анализ предыдущих способов решения проблемы не порождает приемлемых задач, это все-таки является правильным началом данного этапа. Это уменьшает проблему дискриминации, поскольку основывается на личном мнении клиента о том, что ему необходимо для решения проблем в большей степени, чем на выводах, сделанных работником. Это также позволяет работнику избежать повторения безуспешных попыток, ранее предпринимаемых клиентом. Изыскания в области причин и следствий в службе ухода

(Fisher et al., 1986) показывают деморализующее влияние тех идей социальных работников, которые содержат способы решения, уже предпринимавшиеся клиентом, но не приведшие к успеху.

Несомненно, знания и опыт практикующего социального работника могут подсказать наилучший способ решения, и это важно использовать. Согласовать компетенцию работника с демократическим подходом трудновыполнимая, но необходимая часть ориентированной на решение задачи работы. Возможно, наилучшим способом в процессе развития задачи является консультация между работником и клиентом, во время которой работник изучает варианты решения, основываясь на знании и опыте обеих сторон. Несмотря на то, то работник является консультантом клиента, это не означает, что первый получает от второго информацию для самостоятельного принятия решений. Во многих ситуациях работник вынужден помогать клиентам принимать решения в особо сложных ситуациях, в которых оказался клиент. Однако даже в ситуациях максимальной поддержки необходимо строго следовать принципу, согласно которому клиент имеет знания и опыт, необходимые для выполнения работы. \*7

Соотношение задач работника и клиента должно постоянно пересматриваться, поскольку способность выполнять задачи постоянно меняется. Бывают ситуации, когда количество задач, решаемых клиентом, очень невелико, например для людей, не покидающих своего дома из-за инвалидности. Но в этом случае работники должны быть уверены, что они задали себе вопрос: «Действительно ли мы сформулировали задачи на совместной основе?» Ответ на этот вопрос должен быть несомненно позитивным; выполнение же задачи является более проблематичным. Всегда надлежит предпринимать совместные усилия, но при этом соотношения задач работника и клиента будут постоянно изменяться.

- **Почему именно эти задачи?**

[Мотивация — основной вопрос, возникающий практически во всех ситуациях, с которыми сталкиваются клиенты социального работника. Многие люди демонстрируют потрясающую гибкость перед лицом сложнейших проблем, однако чувство бессилия может легко возникнуть у них в случае интенсивных семейных ссор, постоянных отказов должностных лиц, дискриминации, болезни или инвалидности. Это бессилие может привести к значительному снижению мотивации — ситуации, описанной Seligman (1975) как «наученная беспомощность». Ориентированная на решение задачи социальная работа не обладает волшебным решением этой проблемы и считает

ее основной. Развитие задач посредством консультаций в целях вовлечения опыта и знаний клиента является важной частью этого признания. На этом этапе работнику необходимо убедиться в том, что клиент ясно понимает целесообразность каждой задачи, так как относительно просто создать видимость понимания. Если клиент после консультации думает: «Я не очень понимаю смысл этой задачи», то маловероятно, что последняя будет успешно решена.

Несомненно, что все задачи должны быть выполнены в установленные сроки. Одни будут относительно легкими, другие потребуют предельного напряжения усилий клиента (и, возможно, работника). При работе над более сложными задачами особенно важно, чтобы работник выражал уверенность в способности клиента успешно их выполнить. Судить о нашей готовности предпринимать какую-либо деятельность далеко не просто, и в большинстве случаев в ориентированной на решение задачи работе невероятно трудно. Если моральное состояние клиентов плохое или они не уверены в своих силах, им будет сложнее выполнить задачу. Ободрение и позитивное ожидание успеха клиента могут оказаться решающими факторами достижения удачного результата работы.

- **Как выполнять задачи?**

Мы увидели, что характер задач и необходимость их выполнения должны быть поняты клиентом, и в процессе развития задач нужно максимально использовать его знания и опыт. Последний вопрос, нуждающийся в уточнении, — это точный способ выполнения задач. Для некоторых из них это может показаться очевидным, но недоговоренности о степени взаимопонимания работника и клиента должны быть сведены к минимуму при этом подходе к практике. Запись поможет внести ясность в задачи, являясь кратким итогом согласованных решений, однако предоставление клиенту возможности обсудить препятствия при завершении задачи будет также важным моментом. Какие трудности ожидаются? Поможет ли совет или ролевая игра в их преодолении? Эти важные вопросы составляют третий, последний элемент работы по развитию задач.

### **Последовательность реализации задач**

В середине 70-х годов Билл Рейд в рамках модели на этапе выполнения (задачи осуществил контрольный эксперимент, являющийся частью шолоуционного исследования по подтверждению этой модели. Он разработал последовательность выполнения задач (Kell<sup>1</sup>, 1975, см. также: Kell<sup>1</sup> и Seligman, 1979), способствующую их успешному завершению. После-

довательность эта представляет собой некоторое количество шагов, предпринимаемых в логически обусловленном порядке, которые используются после того, как задачи сформулированы в общих чертах и согласованы с клиентом. Подобно другим частям модели, ясная последовательность имеет тенденцию к распылению при практическом выполнении.

Рейда интересовало, является ли детальная последовательность действенным вкладом в решение задач или клиенты могут успешно обойтись без этого. Работники, привлеченные к исследованию, согласовывали цели, но не шли дальше этого при работе с одной группой клиентов, в то время как в другой группе они придерживались последовательности выполнения задач. Исследование было тщательно выверено для полной уверенности в том, что нет принципиальной разницы в проблемах, клиентах, работниках и прочем между этими двумя группами. Результат показал явное улучшение достижений в варианте с последовательностью выполнения задач.

Согласование содержит второй и третий описанные выше элементы («почему эти задачи?» и «как выполнить эти задачи?»). Оно состоит из пяти этапов.

««

Первый этап — **увеличение обязательств**. Практикующий социальный работник предлагает клиенту оценить потенциальные преимущества выполнения задачи, подчеркивая и углубляя реальную пользу, и по возможности привлекая внимание клиента к аспектам, которые не рассматривались ранее. Работник также может помочь клиенту подумать над последствиями невыполнения задачи.

Второй этап — это **тонирование выполнения задачи**, во время которого происходит детальное рассмотрение работы над задачами, а также изучение и оценка альтернативных возможностей. Должны задаваться вопросы, помогающие клиенту точно представить себе, что они собираются делать. Это обычно самый длительный этап, и он является центральным для последовательности реализации задач.

Далее последовательность движется **к анализу трудностей**. Работник предлагает клиенту обсудить трудности, с которыми ему, возможно, придется столкнуться при выполнении задачи. Если клиент не видит трудностей, работник может подсказать их, используя вопросы типа «что случится, если произойдет то или это?». Так же должны быть рассмотрены психологические трудности и изучены способы преодоления трудностей при выполнении задачи.

["**Моделирование, репетиция и направляющая практика** могут использоваться для помощи при подготовке к работе над задачами. Работник может моделировать необходимые действия или, возможно, найти пути вовлечения других людей в моделирование (использование идей

группы или самопомощь имеют большое значение в этом подходе). Работник может помочь клиенту прорепетировать задачу. Как моделирование, так и репетиция включают воспроизведение задачи, возможно, ролевую игру, однако некоторые задачи могут быть воспроизведены непосредственно. Например, супружеская пара может воспроизвести некоторые моменты своего общения или пожилой человек может позвонить по телефону в присутствии работника, готового дать совет. Это называется направляющей практикой и может быть полезным способом для развития навыков и укрепления доверия. Хотя многие консультации, возможно, и не нуждаются в применении этих техник, последние достаточно эффективны, и, как подтверждено (Тлоопеу, 1988), работники, обученные ориентированному на решение задачи методу, не используют их так, как должны бы были использовать. Эти техники должны внимательно учитываться, когда проводится согласование выполнения задач.

И, наконец, работник должен **подвести итоги** развитию задачи посредством пересмотра задач и плана их осуществления. Работник должен убедиться в том, что клиент имеет ясное представление о том, что должно быть сделано, а также должен дать понять, что они ожидают от клиента попытки и осуществления этого.

#### Помощь и обучение посредством задач

Задачи являются практическим способом осуществления договоренности, и они хорошо согласуются с ежедневным практическим опытом решения проблем. По многим причинам повседневное разрешение проблем может быть прерванным, и тогда клиент приходит на встречу с социальным работником.

Практики социальной работы помогают людям, которые лишены возможности разрабатывать и планировать собственные задачи из-за огромного количества непреодолимых проблем. В этих случаях рекомендуется работа с задачами, однако они также помогают людям, которые неохотно соглашаются выполнять задачи (по решению суда), и они помогают тем, у кого недостаточно возможностей для их выполнения. Эти три аспекта работы предполагают достаточно разные способы рассмотрения задачи.

#### Непреодолимые проблемы

Многие обращаются к социальным работникам в связи с проблемами, которые не поддаются самостоятельному решению. Количество и масштабы проблем кажутся настолько устрашающими, что люди просто

не знают, с чего начать. Процесс изучения проблем в ориентированной на решение задачи работе помогает разделить большие проблемы на легко решаемые малые; работа с задачами ведет к достижению некоторого результата сразу же после определения начальной задачи. Разбивка проблемы на небольшие циклы является критерием этого подхода и, возможно, будет использоваться клиентом в дальнейшем как один из способов решения проблем. Смысл модели заключается в обучении навыкам, которые помогут избежать необходимости внешней помощи в дальнейшем.

#### *Проблемы, порученные извне (мандатные проблемы)*

Некоторые клиенты не имеют другого выбора, кроме принятия услуг социальных служб. Например, суд может принять решение, обязывающее клиента работать с определенной проблемой. Этап выполнения задачи обеспечивает им возможность контролировать ситуацию, в которой они оказались. Проблемы сами по себе могут быть мандатными и неизменными, но очевидно, существуют разные способы их решения. Поэтому объем работы над задачами может быть обусловлен между работником и клиентом и элемент принуждения снижен. В целом, идея работы над задачами укрепляет общую связь между моделью и предоставлением возможностей клиентам, что обсуждалось в главе 1.

#### *Потребность в услугах*

Многие клиенты нуждаются в услугах того или иного рода для поддержки в решении проблем. Некоторые (возможно, большинство) услуги могут иметь ослабляющее влияние на моральное состояние; зависимость от агентства редко бывает полностью принятой индивидуумом или семьей, пользующейся его услугами. Предоставление услуг, как часть работы по решению задачи, должно иметь цель, совершенно очевидную для клиента. Это может привести к принятию агентства как партнера в решении проблем, но может также повлечь за собой невозможность осознания объективной реальности того, что услуги службы жизненно необходимы. Предупреждение негативных влияний на моральное состояние клиентов имеет огромное значение как для работников, так и для клиентов, пользующихся услугами персональных социальных служб.

#### Проверка

Практическая ориентированная на решение задачи работа основывается на регулярных проверках. Идея проверки утверждается в самом начале работы в виде срока, необходимого для достижения поставленных целей. Фаза задачи состоит из серии разработок и проверок. Проверка играет важную роль в модели, поскольку контроль работы подразумевает ответственность работников перед клиентами в отношении процесса решения проблемы. Необходимо рассмотреть некоторые детали проверки в течение работы над задачами.

#### *Проверка во время работы над задачами*

Каждая консультация в период работы над задачами должна начинаться с проверки текущего состояния проблемы с тем, чтобы был установлен общий контроль достигнутого прогресса относительно согласованных целей. Окончательно структуру консультации на этой стадии можно увидеть на схеме 5.4.

#### **Проверка прогресса в решении проблемы**

#### **Проверка задач работника и клиента**

**Развитие консультационной задачи, при необходимости через формулирование и согласование задач в целом и использование методики согласования выполнения задач**

#### **Консультация**

#### **[Выполнение консультационных задач]**

#### **Разработка новых задач для клиента**

**и работника посредством формулирования и согласования задач в целом и использование методики согласования выполнения задач и/или повтор предыдущих задач работника и клиента**

#### **Выполнение задач между консультациями)**

Схема 5.4. Общая схема консультаций

Проверка задач может включать подсчет достижений при их реализации, и шкала от 0 (не было попыток) до 5 (полностью выполнено) используется для этого достаточно часто. Это хороший способ достижения клиентом (и работником) чувства удовлетворения от проделанной работы. Обычно клиенты сами себе ставят оценки, отличные от

оценок, выставленных им работниками. Оценка, которая кажется работнику слишком заниженной, может предоставить возможность для поощрения и ободрения, чего не было бы сделано, если бы оценка клиента не отразила его заниженное мнение о выполненной работе. Оценка, кажущаяся слишком высокой, может показать, что клиент придает задаче большее значение, чем ожидал работник. Процесс оценивания — веселый процесс; он может иметь серьезную цель, но немного юмора, привнесенного участвующими, будет способствовать выполнению задания и покажет, что данная ситуация отлична от школярства.

Давайте предположим, что задача оценена и что она не выполнена или выполнена в минимальном объеме. Исключая очевидные причины (нехватка времени, недоступность некоторых важных лиц и т.п.), есть три обязательных аспекта, которые необходимо учитывать практику, если клиент не выполнил задачи (конечно, работник может прямо спросить о причинах невыполнения задачи — несколько приведенных далее реплик в равной степени относятся и к этой ситуации).

Во-первых, работник должен спросить, была ли эта задача правильной. Вероятно, размышляя после консультации, клиент (или работник) решил, что эта задача не приведет к желаемой цели. Вполне возможно, что эта задача была просто неправильной. В этом случае она нуждается в переформулировке и предпринятии следующей попытки. Также случается, что был неверно определен уровень сложности задачи: задача казалась легкой и поэтому не считалась необходимой. Определение правильного уровня сложности задач не всегда является легким делом. Задачу необходимо переформулировать на более адекватном уровне.

Во-вторых, если задача была поставлена правильно (вела к намеченным целям), практикующий может спросить, не была ли она слишком сложной. Возможно, перед выполнением задачи необходимо было изучить или устранить некоторые трудности (иногда устранение трудностей может само стать задачей). Хотя последовательность реализации задачи должна это учитывать, может потребоваться повторный анализ трудностей.

В-третьих, невыполнение задачи может быть индикатором чего-то неправильного в намеченных целях. Разработка и выполнение задач может рассматриваться как процесс обучения пониманию того, что подходит, а что нет для достижения прогресса на пути к цели вообще, и размышлений о желательности цели самой по себе. Быть может, задачи не выполнены, поскольку согласованные цели в действительности не являются приоритетными для клиента. Наличие повторных неудач при работе над задачами может указывать на необязательность целей. Тот факт, что задачи не были выполнены, может послужить

основой обсуждения обязательности целей. «Вы уверены, что Вы хотите этого достичь? В конце концов, в течение трех последних консультаций, несмотря на наши дискуссии, Вы не выполнили основной задачи, что, как Вы согласились, необходимо для достижения Ваших целей». Это может стать наглядным способом проверки важности согласованных целей.

#### Значение задач

Ориентированная на решение задачи работа является активной моделью вмешательства. Задачи — ключевые части этого действия. Действия могут объединять клиентов со службами и приводить к изменениям стратегии агентств и учреждений, однако они тесно связаны со взглядами и чувствами людей. ***Ориентированный на решение задачи подход основывается на идее, что мы скорее действуем согласно новому образу мышления, чем мыслим согласно новому образу действий.*** Задачи предоставляют материал для нового способа мышления и для переоценки проблем/Задачи — мощный двигатель перемен, полезное средство поддержки и способ демонстрации сотрудничества, основанного на партнерских принципах с социальными службами. Задачи могут обеспечить услуги, реформировать политику или изменить мышление: они являются во всех отношениях центральным элементом этой модели.

Задачи — пример

### Продолжение работы с.65-68

В данном случае работа проводится с двумя сторонами: с г-жой Норвич (интересы которой представляет сотрудник Дневного центра Джанис) и г-жой Уолл. При работе с г-жой Норвич избрана одна проблема с двумя согласованными целями, каждая из которых соответствует одной проблеме. Читатель может обратиться к схеме 5.5 в конце этой главы, чтобы увидеть, как были записаны задачи, с тем чтобы помочь г-же Уолл достичь одну из поставленных целей.

### Консультационные задачи

В дополнение к *домашним задачам*, отмеченным на схеме 5.5, работник и г-жа Уолл выполнили несколько консультационных задач. У г-жи Уолл были трудности при выполнении домашней задачи, предварительно согласованной на консультации (*составление списка действий, которыми она могла бы заниматься с целью отвлечь свои мысли вечерами от г-жи Норвич*). Она обдумывала эти действия, но не смогла ничего записать. Исходя из этого, работник предложил использовать часть второй консультации для завершения письменной работы, которую г-жа Уолл начала обдумывать. Г-жа Уолл была ознакомлена с понятием *«мозговой штурм»*, после чего ей удалось записать 11 предполагаемых занятий. Десять из них предложила г-жа Уолл и одно было предложено работником — выполнять *упражнения на релаксацию*.

Одной из домашних задач г-жи Уолл после второй консультации было выбрать из 11 занятий четыре наиболее интересных ей. Она преуспела в этом, но при встрече с работником выглядела удрученной. Оказалось, что она пошла дальше своей задачи, попытавшись реализовать один из пунктов списка (*смотреть телевизор*), но это ей не помогло. Просмотр телепрограмм был наиболее знакомым действием для г-жи Уолл (она отмечала это как *pro*), но это не помогало в прошлом (отмечено *con*).

Во время третьей консультации работник и г-жа Уолл детально рассмотрели каждое из четырех занятий и г-жа Уолл расставила приоритеты. К удивлению работника, первой в окончательном списке г-жи Уолл оказалась техника релаксации. Работник тщательно проверил это наблюдение, так как релаксация являлась единственным занятием, предложенным с его стороны в первичном списке.

### Последовательность реализации задач

Давайте детально рассмотрим, каким образом работник использовал методику последовательности реализации задач, описанную на с. 78-80.

- **Повышение обязательств**

Обязательства увеличиваются, когда клиент думает о пользе, которую принесет выполнение задачи, не только для приближения к цели, но и для перспективы других достижений. Действия, совершаемые г-жой Уолл по вечерам, дополнительно способствовали осуществлению цели.

Осознание последствий неудачи может стать мощным толчком. Это было верно, в частности, для второй цели г-жи Уолл (работа над которой велась в то же время): *«Я хочу решить, что делать для улучшения отношений с Филиппом»*. Страх потерять контакт с сыном был мощным фактором.

- **Планирование выполнения задачи**

Когда г-жа Уолл ознакомилась с ориентированным на решение задачи методом, она смогла принять более активное участие в планировании задач. Пониманию метода способствовали пояснения работника, использовавшего метафору *лестницы*, когда задачи являются ступеньками лестницы, ведущей г-жу Уолл от проблем к целям.

- **Анализ трудностей**

Вторым в списке приоритетов г-жа Уолл поставила *«чтение книги»*, однако она указала на некоторые препятствия к его выполнению. Одним из них было ее слабое зрение. Снова воспользовавшись методом «мозгового штурма», работник с г-жой Уолл определили способы избежания этого затруднения. Стало очевидным, что для преодоления трудностей, связанных с «чтением книги», необходимо выполнить некоторое количество микрозадач.

- **Моделирование, репетиция и направляющая практика**

Во время третьей консультации г-жа Уолл сказала, что релаксация поможет достижению ее цели и повторила с работником технику релаксации, согласившись использовать ее как повторяющуюся задачу каждый вечер. Это намерение оказалось слегка претенциозным, но она использовала релаксацию дважды и положительно отзывалась о своем опыте.

- **Подведение итогов**

Большинство задач требует подготовки и важно сделать задачи как можно более понятными. Например, задача, разработанная на первой консультации — составление г-жой Уолл списка занятий, потребовала от г-жи Уолл покупки блокнота, что само по себе требует подготовки. Следует обсудить, каким может быть «действие» (т.е. не всегда подразумевается физическое действие). Резюме, что представляет собой задача, как и почему предполагается ее осуществить, часто по-новому освещает приготовления, необходимые для ее успешного завершения.

#### Задачи при работе с г-жой Норвич

Цель. Г-же Норвич предстоит принять решение о том, хочет ли она оставаться в Дневном центре до более позднего времени.

Джанис и работник договорились провести обеденный перерыв с г-жой Норвич в Дневном центре, чтобы как можно яснее понять ее намерения относительно дальнейшего посещения Центра. Эта задача была рассмотрена во время консультации на следующей неделе с участием работника, Джанис и г-жи Норвич. Джанис чувствовала, что она не справилась с задачей, так как намерения г-жи Норвич не прояснились и не было уверенности в ее точке зрения. Однако работник напомнил, что задачей было провести обеденное время с г-жой Норвич (что Джанис сделала), чтобы *насколько возможно* прояснить картину. Поскольку мысли г-жи Норвич были неопределенными, то это было единственным, что можно было сделать. Джанис переосмыслила свою деятельность и оказалось, что, ожидая немного от задачи, фактически очень много было достигнуто, и она оценила свою работу по выполнению задачи на «4». Но она хотела достичь большего!

Каждую неделю Джанис повторяла эту задачу с г-жой Норвич, вводя различные методы для ее выполнения. Она использовала рисование и направленные фантазии для общения с г-жой Норвич. Некоторые индикаторы указывали на то, что г-жа Норвич согласна оставаться в Центре подольше, но точной картины не было. Джанис отметила другие достижения, а именно: эти разнообразные техники осветили некоторые другие, неизвестные ранее аспекты жизни г-жи Норвич.

Цель. Мы бы хотели организовать сопровождение г-жи Норвич из Дневного центра домой как минимум один вечер в неделю.

Было согласовано, что необходимо приступить к работе над этой целью, чтобы создать благоприятные условия для осуществления первой цели (если г-жа Норвич решит оставаться в Центре подольше).

Задачи тесно связаны с исследованием работником доступности служб, которые могли бы помочь г-же Норвич (общение с работниками транспорта, письма в волонтерскую организацию округа или в местные религиозные организации, обсуждение ситуации с организаторами службы ухода на дому). Что делает эту работу *ориентированной на решение задачи*, так это то, что эти задачи являются схемой последовательных шагов к достижению внимательно согласованных и записанных целей. В случае с г-жой Норвич *согласие* есть относительное понятие из-за последствий слабоумия; тем не менее, ее способность к участию не утрачена, а только очень ограничена, и работники сделали все возможное для обеспечения равноправного партнерства.

#### Запись задач

Схема 5.5 иллюстрирует запись работником прогресса в достижении поставленной цели. В левой колонке работник подробно описывает, кто что делает после того, как это было обсуждено и согласовано. На следующей консультации работник с клиентом должны пересмотреть проделанную работу, пользуясь правой колонкой (предпринималась ли попытка выполнить задачу и насколько успешной она была). Записываются все трудности при выполнении задачи. Крайняя правая колонка содержит оценку прогресса в выполнении каждой задачи.

Ориентированная на решение задачи социальная работа

<p>Задания приняты на: 1-й консультации</p> <p><b>КТО ЧТО ДЕЛАЕТ?</b></p> <p>Г-жа Уолл пишет описок дел, которыми она предпочитает заниматься, чтобы отвлечься от мыслей о г-же Норвич.</p>	<p>Проверены на: 2-й консультации \ ОЦЕНКА</p> <p><b>ПРОВЕРКА</b></p> <p>Г-жа Уолл купила блокнот, но не написала список. Г-жа Норвич вышла на прогулку, и это отвлекло первую от задачи.</p>	2
---	---	---

<p>Задания приняты на: 2-й консультации</p> <p><b>КТО ЧТО ДЕЛАЕТ?</b></p> <p>Г-жа Уолл выбирает 5 наиболее интересных ей занятий из списка. Г-жа Уолл составляет список «за» и «против» относительно выбранных занятий.</p>	<p>Проверены на: 3-й консультации \ ОЦЕНКА</p> <p><b>ПРОВЕРКА</b></p> <p>Г-жа Уолл выбрала 4 занятия. Г-жа Уолл составила список «за» и «против».</p>	5
---	---	---

<p>Задания приняты на: 3-й консультации</p> <p><b>КТО ЧТО ДЕЛАЕТ?</b></p> <p>Г-жа Уолл каждый вечер после чаепития занимается релаксацией. Социальные работники договариваются с местной группой волонтеров о сопровождении в библиотеку г-жи Уолл.</p>	<p>Проверены на: 4-й консультации \ ОЦЕНКА</p> <p><b>ПРОВЕРКА</b></p> <p>Г-жа Уолл дважды практиковала релаксацию. Договоренность достигнута.</p>	5
---	---	---

<p>Задания приняты на: 4-й консультации</p> <p><b>КТО ЧТО ДЕЛАЕТ?</b></p> <p>Г-жа Уолл 3 раза в неделю релаксирует. Г-жа Уолл посещает библиотеку с волонтером. Г-жа Уолл выбирает толстую книгу. Г-жа Уолл читает книгу 1 час каждый вечер.</p>	<p>Проверены на: 5-й консультации \ ОЦЕНКА</p> <p><b>ПРОВЕРКА</b></p> <p>Г-жа Уолл практиковала дважды. Г-жа Уолл посетила библиотеку. Г-жа Уолл выбрала «Рождественские гимны». Г-жа Уолл прочла книгу.</p>	5
--	--	---

Схема 5.5. Запись заданий г-жи Уолл на протяжении нескольких консультаций

## 6 Окончание работы

### Введение

Когда закрытое дело на самом деле не является закрытым? Исследования под руководством Батзигуегал (1982) утверждают, что многие испытывали затруднения при определении собственного статуса как клиентов социальных служб. Некоторые думали, что их дела «открыты», в то время, как последние были описаны социальными работниками как «закрытые», а другие же говорили о своей «закрытости», но продолжали рассматриваться агентством как «открытые».

Иметь дело с социальным работником иногда выглядит так же, как иметь дело с врачом; может быть период бездействия, без каких-либо контактов, однако люди рассматривают себя в качестве «зарегистрированных», и это дает им доступ к обслуживанию, которое так же ощутимо, как и тяжело для получения. Это обеспечивает доступ к помощи от больших и мистифицируемых организаций и отражает понятные надежды на связь с конкретной и могущей быть узнанной личностью, особенно если эта личность добра и может оказать помощь. Это достаточно веские причины, объясняющие, почему люди могут желать оставаться в «рабочем списке», хотя последнее и связано с их зависимостью.

Очевидно, что открытость и закрытость «дела» будет совпадать с началом и окончанием работы. Как же объяснить это затруднение? Много зависит от того, как практик рассматривает предстоящую работу — с клиентом или от имени клиента. В последнем случае клиент очень просто может превратиться в «пляжника» — исключенного из процесса принятия решений и не информированного об уже принятых. Открытие и закрытие дела клиента становится административной функцией, внутренним делом агентства, даже без стандартного письма клиенту о том, что его дело закрыто.

Понятны причины того, почему работники желают держать в тени окончание работы с клиентами. Наличие многочисленного рабочего списка помогает избежать принуждения взять новое дело. Расслаивание может быть тяжелым, особенно после эмоционально напряженной работы. Жизни людей и испытываемые ими проблемы не сахар, так что элемент мятежной анархии является границей работы.

Прежде всего практики редко задумываются об окончании работы в ее начале, вследствие чего невероятно тяжело определить оптимальный момент, и окончание может быть резким, внезапным или несостоявшимся делом одновременно. Потеря окончания означает упустить важную возможность в практике социальной работы.

## Модель

### Обзор работы

Окончательная встреча клиента и работника включает обзор совместной работы. Обзор обеспечивает напоминание всех предпринятых шагов и возможность провести «инвентаризацию» достигнутого прогресса. Следующие семь вопросов помогут наладить обратную связь. Работнику необходимо быть внимательным в отношении продуманных мнений и мыслей клиента, которые были уже записаны.

#### 1. *Избранная проблема — единственная, для решения которой Вы нуждаетесь в помощи?*

Используя страницу записей периода ранних консультаций, работник и клиент могут напомнить себе о списке проблем, рассмотренных во время консультаций, и причины, по которым отдельные проблемы были избраны. Если этот выбор был неверным, то важно выяснить почему. Не для того, чтобы найти виновного, а для обоюдной помощи клиенту и работнику в обучении, как избежать недостаточных решений в будущем.

Обычно избранная проблема правильна. Наиболее общими причинами для «не» являются факторы, скрытые на стадии исследования проблем или вследствие изменившейся ситуации.

#### 2. *Если избранная проблема не является единственной, то в решении какой Вы бы желали получить помощь?*

Людам свойственно выражать неудовлетворение в отношении избранных проблем, но в равной степени важно, чтобы они обсудили альтернативную проблему и причины ее выбора. Надеемся, будет возможно извлечь какую-то пользу из работы с избранной проблемой для работы над предпочитаемой проблемой. Весьма полезно также разобраться, почему предпочитаемая проблема не была в свое время избрана. Была ли возможность знать об этом на ранней стадии работы?

В случаях, когда работник и клиент завершили работу в оговоренный срок, не похоже, что избранная проблема оказалась неверной. Как мы видели в главе 5, затруднения при выполнении заданий

зачастую на ранних стадиях дают ключ к разгадке того, что проблема выбрана неверно.

#### 3. *Как Вы думаете, насколько Вы преуспели в достижении первоначальной цели?*

Клиенту напоминали о цели во время каждой консультации. В эту заключительную встречу работник просит произвести самостоятельную оценку прогресса относительно цели. Со времени оформления письменного соглашения была надежда на достижение клиентом цели в оговоренный срок; если это так, то это повод для поздравления. Личная роль клиента в этом достижении должна быть усилена и подкреплена.

Личное мнение клиента является первостепенным. Обычно суждения клиента и работника совпадают (на этой стадии работы они уже развили привычку совместного восприятия). Изредка работник может чувствовать преимущество оценки клиента. Например, клиента, который был чрезвычайно строг к себе при оценке выполнения задания, работник может убедить признать их общую ответственность и отнестись к себе, как к клиенту, более милосердно. Клиентам не свойственно давать чрезвычайно оптимистическую оценку достигнутому и в этих случаях полное обсуждение вопроса 4 (ниже) становится особенно важным.

Работнику может нравиться использовать шкалу, подобную той, что использовалась при просмотре заданий (глава 5), используя пятибалльную шкалу оценки или словесное описание (Выполнено/В основном/Частично/Слабо/Вообще не выполнено). Шкала помогает клиенту оценить масштаб и качество достижений, но ее цель должна быть корректно представлена во избежание подобию школярства.

#### 4. *Что думают окружающие о Ваших достижениях относительно первоначальной цели?*

Отвечая на третий вопрос, в конце контакта с работником, практикующим ориентированную на решение задачи работу, клиенты будут рассказывать о своих субъективных чувствах. Поддерживать эти рассуждения и тем более оценивать их — не следует. Однако баланс между субъективными чувствами и объективной оценкой является темой, ориентированной на решение задачи практики, подтверждением значимости человека в глазах окружающих. То, что сказали и сделали другие люди, частично служит меркой, которой мы пользуемся для суждения о нашем поведении.

## СОГЛАСОВАННЫЙ ОБЗОР

### МНЕНИЕ КЛИЕНТА О СОСТОЯНИИ ЦЕЛИ И ПРОБЛЕМЫ

**Избранная проблема — единственная, для решения которой Вы нуждаетесь в помощи?**

**Если избранная проблема не является единственной, то в решении какой Вы бы желали получить помощь?**

**Как Вы думаете, насколько Вы преуспели в достижении первоначальной цели(ей)?**

**Краткий комментарий в отношении достигнутого прогресса в решении каждой цели и т.п.**

**Выполнено/В основном/Частично/Слабо/Вообще не выполнено?**

*Если какая-то из целей не была достигнута, то по какой причине?*

**ДРУГИЕ ТОЧКИ ЗРЕНИЯ  
НА ПРОГРЕСС**

**ЧТО НЕОБХОДИМО  
ЕЩЕ СДЕЛАТЬ?**

Схема 6.1. Пример заглавий для просмотра в конце согласованной работы

Когда заключалось письменное соглашение, работник подчеркивал ценность ясной и конкретной цели, следовательно, клиент может измерить путь для ее достижения. К тому же, ясная цель была понятна консультирующим клиента личностям. Клиенты могут решить узнать у этих людей (семьи или друзей), что они думают об их достижениях. Эти отзывы не более и не менее важны, нежели личностная оценка клиента — другое «прочтение» только помогает клиентам высказать вслух собственное мнение. Работник также может спросить клиента о том, хочет ли он знать личное мнение работника.

Действительные или суммированные взгляды значимых для клиента людей особенно полезны, когда работник чувствует причужденность самооценки клиента. Обсуждение того, как другие люди видят ситуацию клиента, может помочь ему сбалансировать собственную оценку.

### 5. *Что Вы думаете об этом способе работы?*

Усилия ориентированного на решение задачи метода активизируют понимание клиентом процесса и результатов работы. Поскольку некоторые техники, такие как парадоксальный приказ [paradoxical injunction], зависят от манипуляции терапевта поведением клиента без его ведома, техники, используемые в ориентированной на решение задачи работе, такие как целеградуированный эффект (см. главу 5), зависят от непосредственного понимания клиентом их эффективности.

Соучастие в методических приемах работы увеличивается тогда, когда клиента просят дать оценку ориентированному на решение задачи методу работы. Это не оценка достижений клиента или мастерства работника, а модели практики самой по себе.

Ориентированный на решение задачи метод практики требует высокой профессиональной квалификации, кроме того, метод приемлем для нетренированных людей; таким образом, клиенты, задействованные в ориентированном на решение задачи процессе работы, могут дать описание происшедшему и понять, почему это эффективно. Наверное, это является предпосылкой любой системы, претендующей на помощь людям в решении житейских проблем.

### 6. *Сейчас, когда действие письменного соглашения закончено, чувствуете ли Вы, что справитесь с будущими проблемами?*

Временные ограничения устанавливаются совместно для избежания дрейфа и создания давления. Часто осуждаемое как нечто плохое, давление — необходимый компонент изменения и проводить его нужно особенно осторожно и тщательно. Вознаграждение — осуществление того, чего очень хочет клиент.

Клиент уже обучен специфическому способу решения проблем. Если опыт был конструктивным, то клиенты готовы применять его самостоятельно, как собственно практики. Работнику следует использовать обзор для помощи клиенту в продвижении от отдельного опыта следования распорядку ориентированной на решение задачи практики к другим потенциальным зонам изменения. Распорядок обучения следующий:

- Идентификация происшедшего при сложившихся обстоятельствах (данный распорядок ориентированной на решение задачи работы) и обретение уверенности в недвусмысленном понимании стадий процесса.
- Обобщение вытекающих из данного случая принципов ориентированной на решение задачи работы.
- Применение этих принципов в сфере других специфических проблем повседневной жизни клиента.

Большинство людей, завершивших работу, в состоянии понять, как они могут применять аналогичный процесс для решения различных проблем в будущем, однако очень тяжело поддерживать давление без посторонней помощи. Хорошо, если имеется друг или член семьи для этой роли (возможно, личность, которая фигурировала в ответе на вопрос 4).

7. *Оговорена ли какая-либо форма учета? Если да, то почему?*

Выгоды поставленных временных рамок теряются в случае скольжения. Например, студент, знающий о том, что легко получить дополнительное время при написании сочинения, теряет давление, необходимое для его окончания. Тем не менее, возможны обстоятельства, при которых работа должна продолжаться, когда отведенный на нее срок закончился. Далее описаны возможные случаи расширения временных рамок.

• *Установленные законом обязательства*

У работника могут быть официальные обязательства, требующие дальнейшего контакта с клиентом. Ориентированный на решение задачи распорядок может быть частью более длительной работы с клиентом, и другое соглашение может быть оговорено на следующий период. В этом случае общая продолжительность работы может быть разделена на приемлемые периоды.

• *Промежуточная цель*

Клиент может признать маленькую, доступную цель, которая продвигает его на длительном пути достижения более амбициозной цели. Например, конечной целью женщины, проведшей большую половину жизни в больницах, может быть независимая жизнь в своей собственной квартире. Она может желать достижения промежуточных целей, таких, например, как переселение в общежитие, где она будет частично зависима, и оговаривает с работником проведение серии ориентированных на решение задачи действий.

Непредвиденное увеличение времени:

• *Почти достигли*

Суждение о том, сколько времени необходимо для достижения цели, может быть весьма оптимистичным (хотя в нашем опыте более правдоподобно преждевременное достижение). Дополнительное время должно быть оговорено, если успех вот-вот будет достигнут и участие работника гарантирует это.

• *Появление новых и неотложных проблем*

Возникшие затруднения могут пересилить первоначальное соглашение и должна быть оговорена отсрочка для их решения (см. главу 5). Очень важно произвести обзор сделанного; если работа была хаотичной и, конечно же, «раздутой», то возможно появление таких же затруднений в будущем. И какие выводы можно из этого сделать? Если условия оправдывают начало нового периода ориентированной на решение задачи работы (см. главу 2), то необходимо договориться о новом соглашении.

*Долговременный контакт и кратковременные модели*

Некоторые клиенты требуют продолжительного контакта из-за долговременной опеки или установленных законом обязанностей социальных служб. Работа с такими клиентами в рамках ограничения времени может не представлять трудностей, так как состоит из ряда последовательно осуществляемых соглашений. Например, опекаемый ребенок может получать помощь, основанную на серии соглашений, окончание действия каждого из которых приводит к пересмотру программы опеки. Однако иногда характером работы в эти периоды являются короткие действия активного планирования, которые включены в рамки более длительных периодов опеки или мониторинга. Престарелый человек, имеющий проблемы при покупках и в осуществлении домашней работы, может активно сотрудничать с работником в короткий период и затем получить помощь, которая периодически контролируется, тогда новое соглашение для активного планирования рассматривается только при реальной необходимости. В этих случаях тяжело различить *вмешательство и поддержку* (см. Oauleэ, 1981, о переменах и поддержке в социальной работе).

Вмешательство может рассматриваться как период соглашения, проходящий от проблемы к цели через задания. Поддержка является работой, осуществляемой на регулярной основе для обеспечения постоянной и относительно неизменной помощи. Период вмешательства работника, пользующегося ориентированными на решение задачи методами, может следовать за периодом поддержки, при котором, например, визиты на дом обеспечивали выполнение домашней работы. В период поддержки возникает потребность в регулярном пересмотре ситуации. Если обстоятельства изменились, то может понадобиться новый период вмешательства, который может последовать за периодом поддержки при отсутствии активной работы, но при наличии анализа поведения и проблем. В этот период проверяется каждый элемент наблюдения и подтверждается необходимость вмешательства.

**Подготовка окончания**

Ориентированная на решение задачи практика не является панацеей от всех трудностей, описанных в начале этой главы. Однако существуют некоторые возможности, при которых эти проблемы могут быть уменьшены.

- Окончание работы закладывается в самом начале, таким образом окончательная консультация не является сюрпризом. У клиентов есть достаточно времени подготовиться к отсутствию работника и рассматривать это как позитивную веху. Если так, то важно предварительно отметить, что окончание есть только область ориентированной на решение задачи работы, непопулярной в исследовательской литературе (O'Connor and Reid, 1986).
- Клиент остается с **приобретенными навыками** решения проблем, которыми может пользоваться самостоятельно. Взаимоотношения между клиентом и работником были средством для приобретения этих навыков, и отсутствие работника не оставляет пробела.
- Клиент узнает значительно больше о социальной работе и (надемся) о том, как работает социальное агентство. Это ведет к уменьшению беспокойства по поводу доступа к социальной помощи и большей ясности в отношении того, что означает ее получение на практике. В этих обстоятельствах нет необходимости «цепляться» за знакомого человека, потому что существует большая определенность в понимании основания и качества будущей помощи, которая будет предоставлена в случае необходимости.

Клиент сравнил свои наблюдения с соседом по лестничной площадке в присутствии студента социальной работы. Клиент обсуждал ориентированную на решение задачи работу, которую студент применял, и сосед, также клиент социальных услуг, заметил: «Почему мой социальный работник не работает так же?» В главе 1 мы утверждали, что при оказании популярных услуг должен быть рассмотрен выбор практической модели. Мы также рассматривали вредоносный эффект неограниченных во времени моделей практики. Это, в частности, подтверждено в детской опеке, где дрейф приводит к особенно вредным последствиям в жизни детей.

Окончание работы, встроенное в самое начало ее, помогает сконцентрировать фокус работы. Даже когда это окончание *искусственно*, в смысле, что продолжение контакта будет необходимо, все равно оно обеспечивает важную веху в сотрудничестве клиента и работника.

Окончание работы — пример

**Продолжение работы, описанной на с.25-54**

Ориентированный на решение задачи распорядок работы с г-жой Норвич и г-жой Уолл завершен, однако работник, как мы описывали ранее в этой главе, будет продолжать участвовать в наблюдении за ситуацией. Мы возьмем цель, детально описанную в главе 5 — **«Я не хочу проводить вечера в страшном ожидании стука г-жи Норвич в мою дверь»** — для иллюстрации того, как осуществляется финальная оценка ориентированной на решение задачи работы.

**1. Избранная проблема единственная, для решения которой Вы нуждаетесь в помощи?**

Проблема была поставлена так: **«Я расстраиваюсь и боюсь каждый вечер в ожидании стука во входную дверь и крика г-жи Норвич»** — и г-жа Уолл чувствовала, что здесь (наряду с проблемой взаимоотношений с сыном) она нуждалась в помощи.

**2. Если избранная проблема не является единственной, то в решении какой Вы бы желали получить помощь?**

Кошки г-жи Норвич продолжали создавать проблемы для г-жи Уолл, но она считала, что поведение самой г-жи Норвич расстраивало ее значительно больше. Она все еще хотела изменить это поведение и все еще желала, чтобы г-жу Норвич забрали в дом престарелых. Однако понимала, что это вне ее контроля.

**! Как Вы думаете, насколько Вы преуспели в достижении первоначальной цели?**

Г-жа Уолл почувствовала, что она может справиться лучше. Ситуация с г-жой Норвич улучшилась незначительно, но чувство страха по вечерам у г-жи Уолл значительно уменьшилось, и она теперь может контролировать свои реакции («Это существенно чувствуется»).

**4. Что думают окружающие о Ваших достижениях относительно первоначальной цели?**

Работник предложил г-же Уолл узнать мнение сына о ее достижениях. Она согласилась, что это хорошая идея, однако она еще не готова к этому.

**5. Что Вы думаете об этом способе работы?**

Г-жа Уолл сказала о том, что он ей достаточно помог. В частное I п. она сообщила, что ей было приятно то, что работник «не давал ей тех обычных ответов, которые пытались навязать окружающие», когда имели дело с поведением г-жи Норвич: держись от нее по-

### Ориентированная на решение задачи социальная работа

дальше, не обращай внимания, поставь ее на место и т.п. Она почувствовала, что ее выслушали, и нашла, что консультации ей были очень полезны.

6. *Сейчас, когда действие письменного соглашения закончено, чувствуете ли Вы, что справитесь с будущими проблемами?*

Г-жа Уолл договорилась с добровольным организатором о сопровождении ее в библиотеку. Он также предложил ей посещать обеденный клуб, однако сославшись на то, что она не «очень общительна», г-жа Уолл отказалась. Она захотела иметь возможность позвонить работнику, если ей снова потребуется помощь.

7. *Оговорена ли какая-либо форма учета? Если да, то почему?*

Ни о каком плановом учете не было договоренности с г-жой Уолл, однако работник объяснил, что контакт с г-жой Норвич будет продолжаться в целях наблюдения за ситуацией, которая может ухудшиться. Не было найдено причин спокойствия г-жи Норвич в последние недели и того, почему некоторые недели были особенно шумными. Г-жа Уолл все еще расстраивается по этому поводу, но чувствует себя более подготовленной к ситуации.

### Профиль ориентированной на решение задачи работы

Если «форму» ориентированной на решение задачи практики изобразить графически, она окажется «небольшой» и «плотной». Это относительно интенсивный взрыв работы в краткий период. Практикам необходимо интересоваться, всегда ли форма рабочей нагрузки будет включать эти типы вмешательства (Нап, 1977). Агентства, в которых рабочие образцы «длинные» и «тонкие» — распыляют контакты в растянутые отрезки времени — могут считать трудным поддерживать ориентированное на решение задачи вмешательство. Мы видели, что возможна серия «коротких» и «плотных» вмешательств с одним клиентом в тех случаях, когда требуется долговременное сотрудничество.

Время, отведенное для «короткого» и «плотного» вмешательства (скажем, 1 час в неделю на протяжении восьми недель) может быть тем же, что для «длинного» и «тонкого» (1 час в месяц на протяжении восьми месяцев) — равно 8 часам. Однако изменения от распыленных к интенсивным образцам работы требуют «лифта» в форме поддержки со стороны агентства. Наиболее трудным для работника, желающего практиковать новый метод, является *просто начать*, и гласная оценка профиля рабочей нагрузки агентства будет полезна для обсуждения размера усилий, необходимых для трансформации в ориентированный на решение задачи механизм.

## 7 Практические указания

В этой главе мы обратимся к ряду заблуждений, касающихся ориентированной на решение задачи практики. Это уточнит понимание пространства ориентированной на решение задачи работы. Мы рассмотрим, что предлагается в качестве ценностей клиентам и каким образом ориентированная на решение задачи практика этому соответствует. В заключение мы обобщим существенные аспекты ориентированной на решение задачи модели.

### Заблуждения

Название «ориентированная на решение задачи [буквально — задача в центре] практика» верно определяет центральное положение задачи, но может вести к одномерному образу этого способа работы. Заблуждения о размере и назначении ориентированной на решение задачи работы, возникающие в результате успешного утверждения ее как отдельной модели практики, происходят из предположения, что она синтезирована и приспособлена для использования при конкретных обстоятельствах в работе со специфическими клиентами.

Является ли ориентированная на решение задачи работа специализированным методом, подходящим среднестатистическому социальному работнику для использования в подходящих случаях, или это подход к практике, способный осветить все типы взаимодействий между работниками и клиентами? Рассмотрение следующих восьми типичных отзывов об ориентированной на решение задачи работе поможет нам ответить на этот вопрос.

1. «Это только о практичных вещах»

«Кусочки» ориентированной на решение задачи работы часто представлены в обычных, светских аспектах жизни. Практик, постоянно работающая с конфликтами между родителями и подростками, заметила повторяющийся характер задач, относящийся к повседневной домашней работе, в частности к стирке. Это произвело на нее такое впечатление, что она даже думала назвать это *банно-прачечной социальной работой*. У нас всегда есть что скрывать от ориентированной на решение задачи работы. Трещат по швам семейные секреты

a la Pincus и Dare (1978), кроме того, ежедневное поведение более всего доступно изменениям, и оно же, по мнению многих людей, является наиболее важным.

Существуют параллели со здравоохранением, где улучшения за последнее столетие во многом обязаны более непривлекательному труду чиновников от общественного здравоохранения и чернорабочих, чем высокотехнологичной хирургии или таким редким моментам с криком «*Эврика!*» в медицинских лабораториях.

Стоит сорвать облицовку, и офис социальной работы может продемонстрировать все свои конструктивные элементы, с безопасными местами и предупреждениями об опасности, болтающимися на профессиональных канатах. Если продолжающаяся драма быстро надоест, то всегда возможно отыскать замену, расковыряв старые эмоциональные кризисы клиента. *Банно-прачечная социальная работа* может показаться сравнительно банальной, поэтому практики, ориентированные на решение задачи, должны уметь понятно объяснить свою работу коллегам и менеджерам.

*Банно-прачечная социальная работа* может иметь далеко идущие результаты. Г-жа Грин и ее 13-летний отпрыск Мичел были на грани срыва, когда социальный работник помогла им провести переговоры и заключить письменное соглашение о ведении домашнего хозяйства по принципу ротации. Ориентированная на решение задачи работа увенчалась успехом в этом случае, и Мичел согласился, что они достигли своей цели, прекратив изнурительные споры. (Достаточно размытая цель в данном случае, но они знали подтекст и дочь, непосредственно не участвовавшая в работе, признала их успех.) Через два месяца Мичел случайно столкнулся на улице с социальным работником. Он рассказал работнику, что стал больше беседовать с матерью и она открыла ему, что мужчина, которого он редко видел и считал своим отцом, таковым не является. Его настоящий отец входит в круг зрительно знакомых ему людей. Мичел был больше доволен, чем рассержен, что мать нашла в себе смелость сообщить ему об этом. Он хотел встретиться со своим настоящим отцом, однако при помощи социального работника решил прежде подготовиться, прорепетировав то, что хотел бы высказать.

Как видите, это стало значительно более интересным чтением, чем описание, как Мичел и г-жа Грин достигли соглашения о корытах и тазиках — возможно, вы даже почувствовали, что это уже *более профессионально*. Все же наиболее трудным этапом работы была договоренность о ведении домашнего хозяйства, и именно это послужило ключом, открывшим каналы коммуникации между сыном и матерью.

2. «Это не добирается до корней проблемы»

*Тине Джоунс нужны деньги. . . Они нужны ей для покупки обуви детям. . . У нее нет денег, потому что она последние из пособия отдала своей подруге. . . Она одалживала у нее деньги для проката видеоманиффона. . . Она взяла его напрокат для того, чтобы дети смогли посмотреть несколько представлений. . . Она не может повести детей на представление потому, что ежемесячный чек выдается ей на слишком маленькую сумму. . . Ее чек слишком маленький потому, что политика правительства в отношении бедных является пренебрежительной. . . Правительственная политика пренебрежительна потому, что она исповедует философию самопомощи. Эта политика популярна и поддерживается потому, что правительство собирается снова победить на очередных выборах. . . Правительство будет переизбрано, потому что избирательная система позволяет расщеплять голоса оппозиции. . . Избирательная система. . . и так далее.*

Что мы понимаем под выражением «добраться до корней проблем»? Если под этим понимать причинно-следственную связь до первопричины, то мы можем видеть, что социального работника, встретившегося с просьбой Тины Джоунс о деньгах, его долг *приводит к абсурду*, как как сначала необходимо изменить парламентскую систему голосования в Великобритании. Существуют и другие затруднения при следовании по цепочке причинной связи в надежде добраться до корней. Не последние места занимают: повреждение или трещина в цепи; цепь может оказаться замкнутой; клиент и работник могут доверять разным причинным звеньям.

Более важно рассмотреть значение, которое клиент придает событию и причинной связи, которую видит он для объяснения происшедшего. Одинаково важным является принимаемое работником и клиентом решение о том, где остановить рассуждения и где отправной пункт начала действий. При получении мандата на работу (см. главу 2) три принципа помогают обнаружить этот пункт:

- *Причинная связь, какой ее видит клиент*

Куда бы ни вела возможная причинная линия рассуждений клиента, это его личная линия. Она может быть подсказана работником посредством задаваемых вопросов, но клиенты должны поощряться в следовании своим собственным размышлениям. Например, клиент, который видит религиозное значение в событии, поймет, почему и как возможно изменение, если это представить ему в духовных понятиях, и не имеет значения, насколько это чуждо светскому работнику. Если оказалось невозможным следование по

линии рассуждений клиента, то утрата согласия на продолжение работы более чем вероятна.

- **Исходный пункт действия контролируется клиентом**

Линия рассуждений клиента может быть длинной, как в примере с Тинной Джоунс, и отличной от линии работника, но пункт действия должен быть «в пределах досягаемости» клиента, чтобы он был в состоянии изменить что-либо. Таким образом, парламентарская система голосования не лучший пункт для начала действия!

- **Пункт действия оговорен с клиентом**

Решение о том, где вмешаться в линию рассуждений клиента, должно быть обсуждено с клиентом и выглядеть релевантным.

Помощь людям в познании способов собственного мышления является существенным аспектом ориентированной на решение задачи работы и может стимулировать дальнейшие попытки клиента в применении более эффективных путей объяснения происшедшего. Это само по себе воспринимается им как усиление контроля.

«Добраться до корней проблем» может также отражать желание зарыться в эмоциональное прошлое клиента. Три указанных принципа применимы в этих обстоятельствах; если рассуждения клиента сворачивают на ведущую в прошлое тропу, следуйте по ней настолько далеко, насколько позволяет клиент и насколько это разумно для действия. Правильно осуществляемая ориентированная на решение задачи работа дает клиенту возможность глубоко проникнуть в свои проблемы, но только *если он этого хочет*. Текущие проблемы могут иметь длинную историю, но ошибочно полагать, что изменения обязательно зависят от знания истории. Действительно, существует краткая терапия, которую начинают с цели и оставляют проблемы нетронутыми (с. 8 па2ег, 1985). В конце концов, можно начать разматывать клубок шерсти и учиться сохранять его целым, не зная того, как он стал распущенным в самом начале.

В этом отношении описанный случай г-жи Грин и Мичела иллюстрирует два решающих пункта. Первый—это ошибка, утверждающая, что проблемы сегодняшние есть обязательно «следствия» прошлой истории и что семейные споры были прямым результатом секрета г-жи Грин. Такой детерминизм является упрощенческим и опускается до признания факта, что хотя А и может быть причиной В, происшедшего Х лет назад, в данный момент В может происходить независимо от А. Полезней и легче думать в терминах причинной связи, которая есть у клиента, чем в терминах субъективно предполагаемых работником причинных связей.

Второе, даже если причинная связь установлена, работа над исторической причиной проблемы — не единственный способ ее решения. Ясно, что совершенно обратное произошло с г-жой Грин и Мичелом: они были в состоянии встретить и решить новую проблему без понижения старой. И только после решения новых проблем они смогли перейти к обсуждению старых.

Необходимо подчеркнуть то, что работник не применял ориентированные на решение задачи методы работы как способ добраться до более старых проблем. Г-жа Грин, Мичел и работник искренне желали работать с последними проблемами, и это было существенным для их успеха. Решение г-жи Грин справиться со своей старой проблемой основано на ее личном опыте ориентированной на решение задачи работы.

### 3. «Мы это уже сделали»

Отсутствие каких-либо избранных проблем, согласованных целей или сроков, превращая в отписку любую запись работы, не всегда может поколебать уверенность работника в том, что он/она применяет ориентированную на решение задачи работу. Слишком часто ориентированная на решение задачи практика слабо ассоциируется с уверенным настроением или стилем практики — жизнеутверждающим и целесообразным. В самом худшем случае она означает указания клиенту, что он должен делать.

Реальность поразительно противоречит имиджу. Если говорить оторванно от жизни, то основное качество ориентированного на решение задачи практика — это усердный, тяжеловесный подход. Ориентированная на решение задачи работа практична в смысле ее активности и сфокусированности на достижимых результатах, но она также и теоретическая в двух значениях этого слова; она тщательно основывается на теориях практики (см. главу 1) и объединяет в одной упряжке силу мышления клиента и работника. До этой степени она, конечно, является прикладной философией. Сведение ориентированной на решение задачи работы к точным указаниям клиентам «что делать» — пародия. Звучным призывом ориентированной на решение задачи практики служит *партнерство*, и успех метода лежит в обнаружении того, что хочет клиент, как это связано с тем, что работник с клиентом могут и будут делать, а также с открытым обсуждением этого во время сотрудничества.

Будет неверным манерно-изысканное отношение к ориентированной на решение задачи практике, и определение ее как «тесного фасона»; понятно, что индивидуальные стили работников и реакции различных клиентов будут создавать уникальные образцы ориентиро-

ванной на решение задачи работы в каждом практическом случае. Однако важно получить доскональное понимание механизмов модели, составляющих частей и способов их практического применения, прежде чем вы приступите к экспериментальной работе с заказными моделями. Если мы уверены в составляющих практики, мы можем успешно срезать углы и модифицировать структуру модели при встрече с разнообразными обстоятельствами.

Реальные изменения практики вызовут различные, даже необычные чувства. Доверяйте этим чувствам как показателям овладения новой территорией и хорошего владения методом. Это есть шаг к достижению компетенции, при котором нововведения в стиле и методе могут основываться на крепком фундаменте.

#### 4. «По крайней мере, легко учить ориентированной на решение задачи работе»

Пример профессионального снобизма был приведен студентом социальной работы, который, изучая на семинарах ориентированную на решение задачи практику, захотел применить ее при работе с одним из своих клиентов (Doel, 1989). Его практический наставник с осуждением отнесся к этому и язвительно заметил: «Они учат только ориентированной на решение задачи работе в колледже, так как ей легко учить». Было бы весьма удобно, если бы это было правдой (Marsh, 1990).

Существует три варианта вводящей в заблуждение «простоты» ориентированной на решение задачи практики. Первый относится к ценностям, поддерживающим ориентированный на решение задачи метод работы. Кто не согласится с необходимостью открытости, честности, ясности и партнерства? Кроме того, это те качества, которых очень тяжело достичь на человеческом и профессиональном уровне. В частности, социальные работники часто приучены уравнивать профессиональные навыки со способностью интерпретировать, что стоит за словами и действиями, но не всегда научены разделять эти интерпретации с пользователями услуг. Наш опыт подготовки множества практиков к использованию ориентированного на решение задачи метода утверждает, что профессиональный жаргон, тесно связанный с диагностическими подходами, является большим препятствием и что трудно дается необходимое «разучение».

Вторая трудность заключается в необходимости найти сбалансированную систематичность ответного общения при прямой работе с клиентом. Ориентированная на решение задачи работа зачастую приравнивается к соблюдению систематичности. Однако элемент ответной связи также является решающим в этой работе. Соблюдать рав-

новесие между необходимостью структуры и систематичности во время вмешательства с потребностью эмпатической отзывчивости на непосредственные заботы клиента — далеко не простое умение (см.: Reid and Epstein, 1972, Chapter 6).

В заключение, ориентированная на решение задачи практика требует развитой творческой способности. Системный подход полагается на широкое мышление при отстаивании интуитивных предположений и новых инициатив. Отказ от устарелых подходов и гибкое использование ориентированного на решение задачи каркаса невозможны без творческой энергии.

Ориентированная на решение задачи практика — относительно простой метод для понимания и общения с людьми, но, к сожалению, не просто научиться практиковать этот метод.

#### 5. «Она не относится к антиподавляющей практике»

Социальные работники имеют дело с людьми, находящимися на задворках общества. Многие из них чувствуют себя подавленными и угнетенными собственным бессилием улучшить свое положение. Один из наиболее важных аспектов работы социального работника — действовать антиподавляющим образом, всегда искать пути возрастания дискриминированных людей в обществе, основанном на власти белого человека, мужчины.

Можно критиковать ориентированную на решение задачи практику за концентрацию на индивидуальном случае (если не на индивидууме) и, следовательно, локализацию проблемы в конкретных индивидах. Некритический взгляд на социальное влияние в обстоятельствах конкретного человека ведет к слепоте и оторванным от жизни надеждам на способность индивидов изменять положение вещей. Однако, скромно говоря, ориентированная на решение задачи практика внесла свой вклад в антидискриминационную практику через помощь людям в понимании контекста собственных проблем и через предоставление им знания для осуществления маленьких изменений. Это один из целой серии методов (которые включают и пулю, и избирательную урну) для достижения перемен.

Самый крупный вклад, который может внести ориентированная на решение задачи работа в антиподавляющую практику, произрастает из открытости работы к мировоззрению клиента. Ориентированный на решение задачи работник не пытается втиснуть мнение клиента в другие рамки и не проявляет патернализм по отношению к клиентам, соглашаясь с тем, что они так же беспомощны, как их угнетатели всесильны.

Является ли ориентированный на решение задачи метод сущности методом белого человека, мужчины, способом мышления и действия людей среднего класса? Иными словами, ассоциируется ли подход к решению проблем с доминирующими группами в обществе, а социальный работник только агент, обучающий аутсайдеров правилам игры? Исследования утверждают, что в этом взгляде переплелись правда и миф. Ориентированная на решение задачи практика не ограничивается отдельной группой в обществе; она успешно использовалась и принималась всеми группами (белыми и черными, мужчинами и женщинами, молодыми и старыми; см. приложение 2). Однако причиной ее хорошей приемлемости отчасти может являться факт, что она может помогать маргинальным личностям участвовать в общественных играх.

Мы думаем, что показательные примеры, сопровождающие главы 2 — 6, иллюстрируют антиподавляющую практику. Работа увеличила власть индивидов, которые зачастую недееспособны в принятии решений (престарелые). Работник в этом случае может также иметь свои взгляды на роль женщины как патронажной сестры в общине (все персонажи в этом примере — женщины) и может стараться представить эти взгляды в работе. В некоторых обстоятельствах разделение идей об антиподавляющей практике может быть освобождающим, в другие времена может быть патерналистическим. Работникам следует прислушиваться к намекам и репликам клиентов, чтобы знать, как далеко могут простираться их личные рекомендации.

#### 6. «Это полезно только в определенных случаях»

Практики часто говорят об использовании определенных методов практики, «когда подходит». Как «подходит» — определяется в ориентированной на решение задачи работе. Образ, который сложился о целесообразности в ориентированной на решение задачи работе, находится в практических кратковременных проблемах, решаемых со здравомыслящими клиентами, которые могут это выразить. Ничего слишком тяжелого и не слишком много конфликтов. Мы надеемся, что эта книга помогла рассеять такой имидж ориентированной на решение задачи работы, но хотели бы отметить те области практики, которые наиболее поддаются ориентированному на решение задачи подходу.

- **Администрация**

Пропускные функции бюрократии социальных служб занимают больше времени у социальных работников, чем хотелось бы. Телефонные заявки, автобусные поездки и маркировка автомобилей являются важными для заказчиков, но они не требуют письменного

соглашения, кувалды для колки орехов. Они основаны на справедливых процедурах, понятных критериях и минимуме произвольной власти. Таким образом, их выполнение требует больше **административных** навыков, нежели навыков социальной работы.

- **Безотлагательность**

При возникновении кризиса необходимо принять быстрые, мгновенные действия. Хотя ориентированные на решение задачи принципы могут помочь работе во время кризиса, они, похоже, обходят принципы, касающиеся безопасности и срочности. Ориентированная на решение задачи работа может начаться в результате кризиса, но старательный подход исследования проблем и долгосрочная перспектива письменного соглашения не нужны во время кризиса. Навыки службы **скорой помощи при несчастных случаях** больше подходят, чем навыки социальной работы.

- **Поддержание порядка**

В обстоятельствах, когда невозможно рабочее соглашение и работа состоит из наблюдения, расследования и, возможно, судебного следствия, очевидно, что ориентированная на решение задачи работа неприемлема. Для подобной работы необходимы навыки **поддержания порядка**.

Социальные работники призваны работать в трех вышеуказанных областях, но это не обязательно является социальной работой. Совершенно правильным и подходящим будет включение перспектив социальной работы в эти три функции, однако есть соответствующие навыки администрирования, оказания скорой/при несчастных случаях помощи и поддержания порядка, которые первостепенны в этих областях.

Достаточно большое пространство, которое лежит между этими тремя областями, вполне соответствует ориентированной на решение задачи работе. Все в этом пространстве практики доступно для ориентированной на решение задачи практики (и нам следует знать, что, например, социальные работники и полиция работают в смежных областях). Ориентированная на решение задачи работа не является своеобразным методом практики с избранными группами клиентов. Она может применяться во всех обстоятельствах, где практикуется социальная работа.

#### **Способность делать выводы**

Основным фактором, определяющим успех в большей степени, чем целесообразность в ориентированной на решение задачи работе, яв-

ляется способность клиента (кстати, и социального работника) делать выводы. В тех случаях, где социальная работа целесообразна (схема 7.1), но способность делать выводы основательно нарушена, например при некоторых формах заболеваний мозга, у людей с серьезными затруднениями при обучении [learning difficulties] или высокой степенью рассеянности сознания, ориентированная на решение задачи работа часто невозможна для непосредственной работы с клиентом. Приведенный нами пример иллюстрации различных стадий модели показывает, что возможно применение ориентированного на решение задачи подхода **вокруг личности**, как средства обучить других оказывать помощь.



Схема 7.1. Территория социальной работы

7. «Методы работы моего агентства будут несовместимы с этой моделью» Несомненно, будут случаи, когда методы работы агентства будут конфликтовать с ориентированной на решение задачи моделью практики. Однако это относится не только исключительно к данному подходу. Почти всегда неизбежно напряжение между отдельными требованиями практики и некоторыми организационными методами, обязательными для выполнения сотрудниками в данном агентстве. Было бы необычным для любого социального работника до последней буквы следовать предписанным агентством процедурам в своей деятельности: процедуры просто не могут быть настолько всеобъемлющими. Это не стоит понимать ни как призыв выступить против руководящих

принципов агентства, ни как предположение, что без них можно обойтись. Это просто подтверждает факт, что эти методы не являются всеохватывающими и жизненно важно, чтобы они интерпретировались профессионально. Причины, по которым не соблюдаются методы агентства, — более интересный вопрос, чем конфликт между процедурами и тем, что делается на самом деле.

При каких обстоятельствах (исключая некомпетентность) следование принятым процедурам отличается от практики? Во-первых, работники могут чувствовать, что небольшое отклонение или изменение проще сделать в данных обстоятельствах и что это по сути не меняет основ метода. Во-вторых, работник может прийти к заключению, что предписанная процедура в конкретном случае не соответствует лучшим интересам клиента. Эти два вопроса могут относиться к **профессиональной интерпретации** и **профессиональному реагированию** [ответу].

Нюансы этих двух областей заслуживают более обширного рассмотрения, чем мы можем здесь предоставить; интересующий нас вопрос — способ, которым ориентированная на решение задачи практика, вероятно, влияет на два упомянутых выше вопроса. В связи с **профессиональной интерпретацией** практику необходимо отражать основные принципы и методы в своей личной практике и делать заключения о степени конфликтности или совпадения между этими двумя областями. Не похоже, чтобы ориентированная на решение задачи практика обостряла способность делать выводы, но хорошо ориентированный на решение задачи практик будет беспокоиться о том, чтобы следовать на практике основным принципам деятельности (как мы видели, вопрос мандата на деятельность является решающим в ориентированной на решение задачи работе). Модель высвечивает логическое обоснование действий, учитывая то, что логическое обоснование полезно для **профессиональной интерпретации**. Это также полезно для **профессионального вдохновения**. Когда работник считает методы спорными, ясность в понимании предпосылок и конечного результата в ориентированной на решение задачи работе может оказаться очень важной для клиента.

Методы агентства иногда будут противоречить профессиональной оценке. Ориентированная на решение задачи работа не обостряет эти затруднения и в состоянии способствовать подведению прочного базиса для извлечения пользы из подобного конфликта.

8. «Вы не можете использовать эту модель для расследования случаев злоупотреблений правами детей» Жизненно важно, чтобы расследования злоупотреблений в отношении детей соответствовали самым высоким требованиям. Значимость работы, риск, связанный с неверно принятыми решениями и эмоциональ-

ное напряжение дел — все это требует особо внимательного подхода к соответствию практике каких-либо нововведений в работе по защите детей от злоупотреблений. Ориентированная на решение задачи практика подчеркивает необходимость ясных и недвусмысленных обоснований причин вмешательства и многими работниками это воспринимается как стопор в процедурах расследования, требуемых при защите детей. Суть аргумента в том, что если выложить карты на стол, как принято при работе в рамках модели, то это может привести клиентов к сокрытию важной информации.

Два основных пункта нужно рассмотреть в связи с этим вопросом. Первый: как долго можно скрывать намерения от клиентов. Второй: действительно ли распознавание подлинных задач работника при расследовании приведет к отказу от дальнейших контактов. Вероятно, значительно труднее, чем мы думаем, скрывать подлинные намерения в двусмысленных вопросах, подразумевающих возможность злоупотреблений в отношении детей. Если вопросы адресованы злоуклиенту или кому-нибудь, знающему о злоупотреблениях, то этот человек будет особенно восприимчивым к возможности оказаться под следствием. Замаскированные намеки и нюансы на ранних стадиях могут отлично вывести клиента на понимание истинных намерений. Способность задавать в высшей степени корректные вопросы также будет весьма ограничена, если эти вопросы необходимо затуманивать, чтобы они выглядели абсолютно невинными. Таким образом, ограничивается кругозор тайного расследования при собеседовании с подозреваемым злоупотребителем или знающим о злоупотреблениях. Не похоже, чтобы здоровое профессиональное осуждение приводило именно к такому подходу и акцент на сверхбарьерном подходе в ориентированной на решение задачи практике абсолютно допустим. Это возможно использовать при скрытом расследовании, когда вопрос о маскировке чьих-либо намерений не ставится. Телефонный звонок врачу в результате подозрений в отношении клиента можно предпринять без уведомления подозреваемого. Совместимо ли это с ориентированной на решение задачи практикой?

Эти разногласия не являются специфическими для ориентированной на решение задачи практики. Скрытое расследование с участием третьих лиц бывает необходимо, и в этих обстоятельствах работнику предстоит в конце концов информировать клиента о тайном расследовании. Похоже, что это устанавливает плохой базис для будущей работы, но подобное расследование может быть единственно приемлемым для работника с целью приобрести уверенность в том, что издевательства над ребенком подозреваемого обидчика известны до появления возможности разоблачения и не происходят в тишине.

Ориентированные на решение задачи практики в этом вопросе находятся в таком же положении, как и другие.

### **Что ценит клиент**

Как надлежит оценивать ориентированную на решение задачи практику? Кто находится в лучшей позиции для верного суждения о том, была ли она успешной в достижении поставленных целей и откуда нам известно, что это сами по себе стоящие результаты?

Каждая отдельная часть ориентированной на решение задачи практики может быть локально оценена клиентом, работником и нейтральным наблюдателем, способным прокомментировать ее эффект. К тому же мы можем взглянуть со стороны на ориентированную на решение задачи работу с помощью большого количества исследований о клиентах социальных служб и увидеть, что есть ценности клиента. Впоследствии ориентированная на решение задачи модель может быть размещена рядом с этими совокупными выводами.

Выводы о привлекательности чего-либо для клиента являются важным, хотя и неоднозначным критерием. Если мы рассмотрим другие службы, влияющие на нашу жизнь (например, стоматологию, газоснабжение или школьное образование), то обнаружим, как опрос того, что ценится пациентами, учениками, родителями и клиентами, может указать нам значительные, но не универсальные пути к пониманию хорошей практики. Давайте обратимся к некоторым сферам, которые Sainsbury (1989) определила при проведении исследования мнения бригадских клиентов (с 1970 года). Это дает нам критерии для определения характера ориентированной на решение задачи работы.

### **Клиент ценит понимание намерений и целей работника**

Клиенты желают *понимать* цели работника, даже если они не согласны с ним. В ориентированной на решение задачи практике процесс достижения согласия (Foster and Ury, 1982) подчеркивается как важный фактор, однако бывают случаи, когда работа должна вестись, не основываясь на «базисе *принятия*», который мы можем считать нормой. В этих обстоятельствах клиенты хотят знать о причинах любых несогласий и ориентированная на решение задачи модель требует, чтобы это было подробно разъяснено.

### **Клиент ценит свой вклад в работу службы**

Вообще-то социальному работнику не стоит связываться с потенциалом двусторонних взаимоотношений. Правильнее и менее рис-

кованно видеть людей одномерно, как получателей или доноров, но никогда не рассматривать их одновременно и донорами и получателями. Это мнение подкреплено бюрократическими правилами руководства в сфере предоставления общественной помощи и профессиональным кодексом практики.

Ориентированная на решение задачи модель поднимает вопрос о вкладе клиента в работу службы непрямо, подчеркивая личную роль клиента в достижении успеха и обсуждая, как опыт использования метода работником вместе с клиентом будет влиять на дальнейшую практику (см. главу 6). Люди, которые пользовались ориентированным на решение задачи методом, обычно ощущают, что достигли какого-то успеха, неважно насколько скромного, и уверены относительно собственного вклада в его достижение.

***Клиент ценит незамедлительное получение помощи***

Пожарники не ждут, погаснет ли огонь сам по себе, и не надеются, что невесть откуда взявшийся ливень уничтожит пламя. Однако такая стратегия временами принята в социальной работе. Некоторым гражданам требуется пройти сквозь множество преград, прежде чем они станут клиентами, в то время как другие становятся клиентами быстро и не по своей воле. Это странное положение вещей.

Незамедлительный отклик на призыв о помощи является решающим в ориентированной на решение задачи работе. Быстрота зависит от уровня укомплектованности персоналом, приоритетов и расценок на предстоящую работу; она также зависит от того, каким способом организовывается и осуществляется эта работа.

Как происходит перелом, когда коллективы входят в виртуозные или порочные циклы работы? Увеличение персонала и улучшения в других сферах общественной помощи — очевидные факторы, но, быть может, важна также превалирующая модель практики? Ясно, что короткие и насыщенные вмешательства, характерные для ориентированной на решение задачи работы, требуют контроля времени и ускоряют работу, однако внедрение этих изменений в агентствах с долгосрочными профилями деятельности может оказаться трудным (Нап, 1977).

***Клиенты ценят отзывчивость работника к чувствам, которые не всегда могут быть выражены***

В социальной работе необходимо соблюдать баланс между двумя крайностями. С одной стороны находится тип высокопонимающей

практики, ищущей смысл, который невозможно подтвердить или опровергнуть, и работающей больше на внутреннем, нежели на скрытом плане. С другой стороны — высокорациональный тип практики, зависящей от требований языка и логики, абсолютно нечувствительной к символическим значениям или иррациональным побуждениям. Ориентированная на решение задачи практика должна остерегаться второй крайности.

Опытный работник способен реагировать на глубокоскрытые «бесполезные» нюансы, дающие возможность работать в правильном для клиента режиме. Модель практики, созданная для помощи людям обрести большую степень контроля над своей собственной жизнью через использование техник решения проблем, должна полагаться на развитие рациональности; однако существует множество способов сделать это. Возьмем другой пример: люди, желающие усилить контроль над своей жизнью через улучшение физического состояния, в определенный момент станут нуждаться в тренировке мышц. Однако сначала они могут нуждаться в эмоциональной поддержке для достижения этого результата и для интеллектуальной работы по выбору наилучшей для достижения цели стратегии. Они не полагаются только на физические средства достижения лучшей физической формы. Вывод о том, что методы, используемые для достижения цели, должны быть конгруэнтными самой цели, ошибочен.

Возвращаясь к ориентированной на решение задачи практике, не обязательно быть «эмоциональным» для работы с эмоциями и чувствами. Ориентированный на решение задачи практик уловит невербальные сообщения и признает иррациональные чувства и опыты. Хотя мышление не является субъектом какого-либо природного закона, оно — высокосубъективное дело и работнику необходимо понимать систему верований клиента. Это означает избегать их толкования с целью приспособить к личной системе работника.

***Клиент ценит участие работника, даже если перемены невозможны***

Большинство людей в состоянии разграничивать качественные характеристики работника и результаты работы. Это не служит признанием маловажности результата, но подчеркивает важность того, каким образом им оказывается помощь во время работы. Fisher (1986) обнаружил, что родители детей, поступивших на учет и снятых с учета, смогли сделать отдельные выводы о том, что произошло и как это случилось: так, они могли быть несчастными из-за того, что их дети попали на

учет, но высказали положительное мнение о поведении работника (и наоборот).

Полезно знать, что клиенты ценят путешествие так же, как и прибытие. Ориентированная на решение задачи практика сосредоточена на конечных результатах, но это не означает пренебрежение процессом. Клиенты осторожно включены в процесс решения проблем, и понимание этого особенно обострено, если речь идет об отношении клиентов к специфическому результату. Мы должны помнить, что процесс, который выглядит слабым, не обязательно упущен.

#### **Клиент ценит способность работника заботиться, даже когда применяется контроль**

БагшБигу (1989) рассматривает баланс между потребностями и риском в социальной работе и тенденцию последнего десятилетия в направлении строго расписанной практики для минимализации риска. Понятно стремление к более тщательной оценке риска в лучах множества хорошо известных публикаций о провалах при защите прав детей. Однако просто заметить, что люди ценят работников, которые могут понимать свои затруднения наряду с потребностью защищать других.

Мандат на вмешательство, описанный в главе 2, указывает рамки деятельности ориентированным на решение задачи работникам в ситуации, когда есть два клиента, чьи интересы различны и запутанны (например, мать в состоянии сильной депрессии и ее ребенок в состоянии риска). Это помогает работнику удерживать два набора потребностей в сознании и рассматривать типы рабочих соглашений, необходимых для отображения этих потребностей и риска. Защита интересов ребенка может быть приоритетной, но это не должно повлечь за собой отказ прекратить страдания матери.

#### **Семь ключевых пунктов**

Приведенные далее семь пунктов являются ключевыми и их необходимо придерживаться практикующим на всех стадиях ориентированной на решение задачи практики.

##### **1. Основание для вмешательства**

Необходимо иметь максимально ясное представление о мандате на вмешательство, поскольку согласие клиента или постановление суда будет единственным основанием для вмешательства. Все активные вмешательства в жизнь клиента должны основываться на однозначной формулировке проблемы или проблем; в формулировке должно быть точно определено или согласие клиента, или мандат суда.

Затем наступит время, когда статус контакта еще не ясен, когда начинаются первые обсуждения или развивается прогресс исследования. Эта стадия должна быть как можно короче и часто не влечет за собой дальнейших действий. Также будут «серые зоны», такие как конференции по защите прав детей; их законная сила в глазах клиента может стать ключевым фактором при решении вопроса о том, насколько далеко простирается действие мандата, основанного на согласии клиента.

##### **2. Маленький видимый успех, а не большой скрытый провал**

В арсенале ориентированных на решение задачи техник способность быть особенным и помогать другим быть особенными — одна из наиболее важных. Это относится к описанию и анализу проблем, формулировкам целей и развитию задач. Это также относится к умению работника описать процесс работы клиенту. Работник и клиент должны быть нацелены на достижимый, маленький успех в конкретное время жизни клиента.

Это является отправной точкой от величественного реформизма социальной работы в грядущие дни. Желание радикальных изменений на социальном или личностном уровне понятно, но ведет к разочарованию. Люди могут достичь скромного увеличения контроля над своей жизнью, и даже замедление процесса неизбежного ухудшения может вызвать чувство успеха.

Во власти клиента — достичь цели и это следует согласовать. Необходимо также оценочный критерий для того, чтобы клиент и работник (и, возможно, другие заинтересованные лица) могли прийти к выводу о том, достигнута ли цель. Перед началом работы клиент и работник должны быть в состоянии ответить на вопрос, как **мы узнаем о том, добились ли мы успеха!**

В ситуациях, когда люди согласовывают цели для других людей (например, для малолетних детей), другие должны участвовать в обсуждении и согласовании настолько, насколько это позволяет их возраст. Когда практики позволяют взрослым вести переговоры от имени детей, им следует убедиться, что участие ребенка в этом процессе было максимально возможным.

##### **3. Центральное положение задач**

Задача — центральный рабочий инструмент вмешательства. После заключения письменного соглашения неотъемлемой частью любого интервью становится обсуждение новых задач и пересмотр выполненных. Каждая задача подлежит тщательному анализу, а при их создании и обсуждаются альтернативы. Важно определить тип задачи **задача**

для практика, задача во время консультации (консультационная) или задача для клиента, чтобы достичь полной ясности: кто, где и когда будет ее выполнять.

Работники должны избегать однотипных задач и использовать комбинацию консультационных, тренировочных и задач непосредственно для клиента. Взаимосвязь отдельных задач с достижением цели должна подчеркиваться, и работник должен точно знать, что клиент подготовлен к выполнению какой-либо задачи.

Слово «задача» вызывает в воображении очень специфическую активность, но важно помнить ценность психологических или умственных задач, особенно в работе с пассивными или рассеянными людьми.

#### 4. Измерение прогресса в отрезок времени

Ориентированная на решение задачи практика является открытым способом работы, стимулирующим работника и клиента обмениваться своими верованиями, взглядами на ситуацию, регулярно получать обратную связь. Эта открытость системна, когда работник просит клиентов дать их личную оценку прогресса в направлении целей. Прогресс рассматривается как возрастающий процесс, с позитивным исследованием неудавшихся задач, как возможность извлечь положительный опыт и чему-то научиться. Прежде всего прогресс определяется как достижение согласованного результата в конкретный срок, таким образом *ограничение времени* действует как мотив.

Желательно, чтобы активное вмешательство было кратким, а не растянутым, с оговоренными сроками как для итогового соглашения, так и для отдельных задач. Более длительная работа может проводиться как серия кратковременных соглашений, каждое из которых должно быть как можно короче. В идеале такая работа не должна превышать трех месяцев.

#### 5. Обучение из опыта

Работу с отдельным клиентом можно обобщить двумя способами. Первый: для личных целей клиента процесс решения проблем должен пересматриваться в целях рассмотрения того, как клиент может использовать те же методы при решении других проблем в настоящем или ожидаемых в будущем. Второй: отдельный опыт работы может использоваться (в форме, сохраняющей анонимность клиента) другими практиками, введен в предмет исследования о том, *что работает*, с кем и когда в практике ориентированной на решение задачи работы.

Модели, подобные ориентированной на решение задачи практике, могут дать практикующим общий язык для обсуждения их работы и

улучшения, а не повторного изобретения уже существующего механизма. Ориентированные на решение задачи практики должны помнить об исследованиях. В настоящее время в Британии и Соединенных Штатах происходит развитие исследований, специфических именно для ориентированной на решение задачи практики.

#### 6. Навыки ориентированной на решение задачи практики

Наиболее хрупкий баланс в ориентированной на решение задачи работе между необходимостью систематического общения с клиентом и общением в ответ на что-то. В работе 1972 года Reid и Epstein определили систематическое общение как «отклик, логически предполагающий дальнейшее развитие текущей работы». Общение является ответным в той мере, в какой оно «1) быстро реагирует на интересы клиента и признает их ценность; 2) транслирует эмпатическое понимание, что прежде всего является пониманием важного значения вербальных и невербальных сообщений клиента; 3) основывается на личных сообщениях клиента» (с. 127).

Сопровождая клиента по разговорным дебрям, не просто сохранить способность рассуждать, поэтому мы часто поздно понимаем, что это ведет в тупик. Как внезапно отклоняющиеся от темы проблемы клиента могут быть соотнесены с ведущей темой? Умелый практик — это тот человек, который знает о шаблонах своего общения с другими людьми; он в состоянии компенсировать тенденцию к чрезмерному фокусированию или слепому следованию за клиентом.

#### 7. Кругозор ориентированной на решение задачи практики

В этой части мы уже задавались вопросом, является ли ориентированная на решение задачи практика специальным методом практики или общим подходом к социальной работе, освещающим все типы столкновений между работниками и клиентами. Рассмотрение некоторых заблуждений поможет разобраться в том, что есть ориентированная на решение задачи практика.

Ориентированная на решение задачи модель предписывает установление расписания работы, что детально проиллюстрировано в главах 3-6. На этом *чистом* уровне ориентированная на решение задачи социальная практика является очень специфическим методом работы, который практики могут найти подходящим при некоторой, не всей, работе с клиентами. Это метод с особой техникой, требующей специального изучения.

Тем не менее принципы, лежащие в основе ориентированной на решение задачи практики, создают нечто большее, чем просто конкретный метод работы. Забота о развитии партнерских взаимоотнош-

### *Ориентированная на решение задачи социальная работа*

ний между клиентом и работником, основывающихся на открытости и договоренности между ними, является тем, что должно быть частью всей нашей работы с пользователями социальных услуг. Рамки, помогающие нам при решении вопроса, всегда ли и как мы можем вести работу с кем-то, а также мандат на вмешательство пригодны в любых обстоятельствах.

Поиск партнерства может потребовать длительного времени, может прерваться и может, в конце концов, оказаться недостижимым, но шаги, предпринятые во время этого поиска, должны соответствовать духу ориентированной на решение задачи работы.

## **Обращение к американскому читателю**

Со времени своего раннего развития в исследованиях Reid and Shyne Brief and Extended Casework (1969) ориентированная на решение задачи практика прочно обосновалась в Америке. Действительно, британский текст, отстаивающий ориентированную на решение задачи работу перед американским читателем, может показаться чем-то вроде «толочь воду в ступе» и что нет необходимости в этом примечании — новые контуры и разработки, составившие этот текст, могут быть отложены в сторону. В значительной степени это так, тем не менее, американские читатели могут захотеть получить разъяснение британского контекста для наилучшего использования материала этой книги. Их также может заинтересовать история ориентированной на решение задачи практики в Объединенном Королевстве.

Оба автора знакомы с американским контекстом. Во время написания этого обращения Марк Доуэлл продолжает работать в региональном исследовательском институте в Высшей школе социальной работы в Портленде (штат Орегон) и имеет непосредственный опыт социального работника (1 год) в Филадельфии; Питер Марш также имеет множество связей в Америке через исследовательскую Программу «Социальная работа и партнерство».

### **Контекст социальной работы в Британии**

Центральное правительство обеспечивает законодательные основы дающие гражданам право обращаться в социальные службы Цо месту жительства (местные полномочия). Возможно, наиболее поразительной характеристикой британской социальной работы считается доминирование общественных служб с относительно небольшими Частным и благотворительным (волонтерским) секторами. Большинство студентов, обучающихся социальной работе в Великобритании, ожидают получить работу в общественных агентствах, скорее всего в Департаменте социальной помощи и департаменте пробационной службы в Англии и Уэльсе или в департаменте социальной работы в Шотландии. Департамент социальной помощи является местным правительственным агентством, который, начиная с 1971 года, предоставляет все виды социальной работы от колыбели до могилы. В примерах случаев

приведенных в конце глав 2-6, социальный работник, сотрудник Дневного центра и патронажная медсестра работают под эгидой департамента социальной помощи.

Другой разительный контраст с американской системой заключается в финансировании британских служб и относительно небольшом влиянии этого фактора на непосредственные контакты между практиками и клиентами. Иногда может осуществляться финансовая оценка при рассмотрении платежеспособности гражданина за такие виды услуг, как патронаж, но большинство услуг социальные работники предоставляют бесплатно. Размер платы за обслуживание, например уход по дому, обычно соотносится с формулой, основанной на персональных доходах и затратах. Вообще социальный работник не увеличивает непосредственно доход клиента и прямые обязанности обеспечения средствами к существованию возложены на систему социального обеспечения, финансируемую центральным руководством.

В примерах из этой книги показано: как г-жа Норвич совсем ничего не платит за услуги патронажной сестры и обслуживание в Дневном центре, так и г-же Уолл бесплатно предоставляется помощь социального работника. Однако наличие домашнего ухода и услуг Дневного центра значительно варьируется в зависимости от возможностей местного руководства.

Частная социальная работа испытала драматический подъем в Америке, начиная с ранних 80-х годов в связи с уменьшением ресурсов на общественные службы и упором в частном секторе на контрактную систему задействования работников. Законодательные акты о страховых платежах, введенные в более чем половине штатов, позволили социальным работникам, имеющим опыт и соответствующие рекомендации, представить на рассмотрение проект страховых компаний для покрытия трети расходов. Это также оказало большое влияние на рост доли частной практики.

В Британии частная практика остается редким явлением. В терминах социальной работы частное страхование незначительно, хотя при поощрении правительства консерваторов с 1979 года частное страхование *здоровья* и количество частных контрактов в общественном секторе увеличилось. Британская сцена вообще более политизирована, чем в Америке, и частная практика многими понимается как неудача в поддержании общественной системы.

Недавно произошли далеко идущие законодательные изменения в Британии как в отношении ухода по месту жительства, так и в заботе о детях. К тому же организация услуг испытывает большие перемены во многих департаментах социального обслуживания (наиболее характерная черта — переориентирование с общей на более специализиро-

ванную практику). Помесппс это в контекст спорных перемен в финансировании местных департаментов с новыми стандартами в образовании и подготовке социальных работников, и американский читатель сможет понять головокругительные условия работы профессионалов гуманитарного сервиса в Британии 90-х годов.

### **Ориентированная на решение задачи практика в Британии**

После опубликования в 1972 году отдельной книгой анализа Рэйда и Шайнэ в Британии появилось много заинтересованных слушателей. Книга Рэйда и Эпстэйна «Условия ориентированной на решение задачи работы» вошла в список необходимой литературы для обучения социальных работников. Несомненно, многие из этих курсов предлагали более чем поверхностное описание ориентированной на решение задачи модели, особенно когда систематическая теория ставилась на центральное место. Однако трудно сказать, насколько технология модели была известна или доступна до первой систематической обучающей программы, разработанной в конце 70-х годов в Национальном институте социальной работы в Лондоне. На протяжении 80-х годов ориентированная на решение задачи модель была проведена через тренинги и исследования и укоренилась в Объединенном Королевстве.

Не просто судить о том, насколько широко применялся ориентированный на решение задачи метод. Несмотря на в общем неблагоприятный климат для общественных служб в 80-е годы, этот период был благоприятен для развития таких методов, как ориентированная на решение задачи практика, и создал условия для текущего десятилетия. Растущее движение, ориентированное на нужды клиента, проникло в индустрию обслуживания, побуждая ее быть более отзывчивой к реальным потребностям граждан. Британские клиенты еще не настолько крепки, как в Америке, однако сейчас они учатся противостоять культуре патернализма.

Профессиональный *патернализм* также претерпел изменения в последнее десятилетие. Постоянная поддержка британской общественностью муниципального здравоохранения не ослабляет критики секретности и умалчивания, которые часто окутывают медицинскую практику. Подчас в социальных службах риторика по поводу власти пользователя может преувеличивать реальное положение вещей, но в этом существует определенная польза, и, по крайней мере, агентства не выглядят безразличными к голосу пользователя. Профессиональная ассоциация социальных работников (the British Association of Social Workers) давно является сторонником доступа клиентов к их личным делам.

Основополагающие ценности ориентированной на решение задачи практики более чем симпатизируют этому ориентированному на нужды клиента движению: фокус на партнерстве более чем на диагнозе и на усилениях более чем на недостаточном признании клиента гражданином, имеющим право на отзывчивое обслуживание. Доказательством этого по обе стороны Атлантики служит то, что ориентированная на решение задачи практика хорошо прижилась и это может быть привлекательной моделью в агентствах, стремящихся получить более ясное представление о том, какие цели в обслуживании достижимы для понимания последствий собственной работы.

С другой стороны, существуют значительные заблуждения в отношении ориентированной на решение задачи работы. Мы считаем, что пристальное рассмотрение слабостей модели (представленное в главе 7) относится как к Америке, так и к Объединенному Королевству.

### **Согласно запросу британской аудитории**

Американские читатели, уже знакомые с ориентированной на решение задачи моделью, заметят множество модификаций в ориентированном на решение задачи лексиконе этой книги. Эти изменения были необходимы из-за разности в принятых значениях терминов британских и американских практиков и клиентов. Обратная связь клиентов оказалась особенно полезной в введении этих перемен, преимущественно основанных на принципе «стандартного английского».

Например, не совсем привычно для британского уха то, что означает «целевая проблема» [target problem]; мы описывали ее как «избранную проблему» [selected problem]. В разговорном языке мы предпочитаем говорить «проблема, которую выбрал я», однако большинство людей считает, что написанное слово более формально, чем разговорное. *Метод газеты*, описанный в этой книге, помогает нам сделать ориентированный на решение задачи язык более дружественным пользователю и является эффективным способом индивидуальной и групповой помощи в расставлении приоритетов творческим образом. Это метод, который имеет широкое применение. Мы использовали его при каждом решении проблемы, в маленьких тренинговых группах и на больших совещаниях как занятый способ концентрации обратной связи — от рабочих групп до пленарных заседаний.

«Задача» [task] — непривлекательное слово в Британии и по этой причине мы во время тренингов и практики заменяли его словом «работа» [work]. Надо отметить, что *ориентированная на решение задачи социальная работа* вообще не является наилучшим названием. Однако, как мы объясняли в главе 5, концепция «задачи» является

центральной в модели, и мы не можем предложить лучшую альтернативу, поэтому «задача» осталась.

Различия между использованием одинаковых слов в Британии и Америке весьма утонченны и далеко уходят за рамки произношения таких слов, как *task-cent (e) red practice*. Например, в обеих странах параллельно продолжаются споры о способах описания модели. В Америке существует движение от термина *меньшинства* [minorities] к *цветным людям* [people of color] и к понятию *культурно-компетентной практики* [culturally competent practice], а в Британии от *антидискриминационной* [anti-discriminatory] к *антиподавляющей* [anti-oppressive] практике.

Если изменения в использовании этих слов означают более утонченную попытку обсуждения вопросов и идей, стоящих за ними, то мы это только приветствуем. Термин *«физически вызывающий»* [physically challenged], например, означает нечто совершенно отличное от *физически недееспособный* [physically disabled] или *имеющий физические недостатки* [physically handicapped]. Если же эти изменения служат нашему разобщению по причине того, что я считаю свой язык более правильным чем Ваш, тогда эффект далек от созидательного.

Мы просим американских и британских читателей обращать внимание на значение, стоящее за нашими словами, несмотря на согласие или несогласие. Прислушайтесь к смыслу сказанного, а не к звучанию наших слов.

Mark Doel, Portland, Oregon  
Peter Marsh, Sheffield, England  
May, 1991

## Приложение 1 Контрольные списки

Глава 2 - Мандат дія работы

### **Ясны ли цели вмешательства?**

«Существует четыре способа, которыми можно «запутать» цель таким образом, чтобы разрушить изначальные усилия по определению клиента:

- Определенная просьба о помощи
- Признание проблем
- Проблемы, вовлекающие других людей
- Возможности агентства к адекватной реакции

### **Насколько клиент понимает эту модель практики?**

«Центральной в ориентированной на решение задачи практике является вера в то, что понимание клиентом модели увеличивает ее эффективность. Именно поэтому практик должен быть в состоянии описать процесс работы так же ясно, как и предполагаемый результат. Это, однако, не инструмент, которым можно использовать клиента, а инструмент, который используют вместе с клиентом и, в конечном счете, который используется самим клиентом.»

### **Каковы ценности, санкционирующие рабочий мандат?**

«Когда личные цели работника используются для санкционирования работы, это является ценностями, на которых основывается вмешательство и которые успешно или неудачно поддерживают мандат.»

Глава 3 - Исследование проблем

### **Были ли проблемы предварительно исследованы надлежащим образом в результате тщательного обсуждения на ранних стадиях?**

«Пытайтесь охватить как можно больше проблем в максимально возможной, открытой и краткой форме, так как это поможет Вам увидеть их степень трудности.»

### **Являются ли согласованные приоритеты подлинными приоритетами клиента или относятся к предписанному законодательством процессу?**

«Если существует мандатная проблема, то она должна быть на первом месте ... Другие приоритеты принадлежат непосредственно клиенту и утверждаются в результате обсуждения с работником.»

*Сформулированы ли проблемы в ясной и однозначной форме, записаны ли их формулировки с собственных слов клиента, начинающих с «Я...» или «Мы...»?»*

«На этой стадии поощряются вопросы, уточняющие детали и относящиеся к поведению, при этом избегается профессиональный жаргон.»

Глава 4 - Письменное соглашение

### **Удалось ли клиенту достичь точного соединения цели с избранной проблемой и является ли цель абсолютно ясной.!**

«Ясная формулировка данной проблемы поможет установлению ясной конкретной цели.»

### **Возможно ли достижение цели клиентом самостоятельно в установленные сроки?**

«Если цель касается изменения поведения других людей, контроль над удовлетворительным результатом ускользает от клиента, исключая те моменты, когда он может непосредственно влиять на их поведение. Вкратце, до какой степени изменения личного поведения клиента могут повлиять на поведение кого-нибудь еще? ... Усилия возрастают на подходе к заключительной стадии и этот естественный эффект включен в ориентированную на решение задачи практику.»

### **Является ли цель желанной и мотивирован ли клиент для ее достижения?**

«В ориентированной на решение задачи практике ведущие мотивы исследуются только для помощи клиенту при проверке однозначности и недвусмысленности цели и подкрепляют желательность цели... Цель должна быть максимально ясной в пределах возможного для клиента и этически приемлемой для практика.»

Глава 5 - Задачи

### **Являются ли задачи серией последовательных шагов, предпринимаемых согласно общему плану?**

«... деятельность предусматривается и планируется как серия кумулятивных событий, ведущих к согласованной цели.»

### **Имела ли место совместная разработка задач с признанием того, что клиенты являются ведущими экспертами предстоящей работы?**

«Даже в ситуациях максимальной поддержки необходимо строго следовать принципу, согласно которому клиент имеет знания и опыт, необходимые для выполнения работы.»

### **Последовательно ли исполнялись задачи?**

«После формулировки задачи в общих фразах и согласования ее с клиентом работнику надлежит:

- Увеличить обязательства
- Планировать выполнение задач
- Анализировать препятствия

### *Ориентированная на решение задачи социальная работа*

- Моделировать, репетировать и использовать направляющую практику
- Подвести итоги.»

Глава 6 - Окончание работы

#### **Включает ли обзор работы семь основных вопросов?**

- «1. Избранная проблема — единственная, для решения которой Вы нуждаетесь в помощи?
2. Если избранная проблема не является единственной, то в решении какой Вы бы желали получить помощь?
3. Как Вы думаете, насколько Вы преуспели в достижении первоначальной цели?
4. Что думают окружающие о Ваших достижениях относительно первоначальной цели?
5. Что Вы думаете об этом способе работы?
6. Сейчас, когда действие письменного соглашения закончено, чувствуете ли Вы, что справитесь с будущими проблемами?
7. Оговорена ли какая-либо форма учета? Если да, то почему?»

#### **Использовались ли кратковременные соглашения в период длительного вовлечения?**

«Вмешательство может рассматриваться как период соглашения, проходящий от проблемы к цели через задания. Поддержка является работой, осуществляемой на регулярной основе для обеспечения постоянной помощи.»

#### **Поддерживает ли агентство ориентированную на решение задачи практику?**

«ориентированная на решение задачи социальная работа является относительно интенсивным взрывом деятельности в краткий период времени... Агентства, в которых рабочие образцы «длинные» и «тонкие». ... могут считать трудным поддерживать ориентированное на решение задачи вмешательство.»

## Приложение 2

### Обзор литературы по социальной работе, ориентированной на решение задачи

Этот обзор представляет подборку книг и статей, относящихся к ориентированной на решение задачи практике. Для большей доступности литература представлена в различных категориях. Некоторые книги относятся к нескольким категориям, но мы постарались свести к минимуму дублирование.

Благодарим редактора U.S. Task-centred Newsletter - Анну Форчун.

#### Communication

Epstein, L., (1985), Talking and Listening: A Guide to the Helping Interview, Columbus Ohio: C. E. Merrill.

Fortune, A. E., (1979), «Communication in task-centred treatment»), Social Work, 24, September, pp. 390-6

Fortune A. E. (1981), «Communication processes in social work practice»), Social Service Review, 55, 1, pp. 93-128.

#### Developing contracts and tasks

Fortune, A.E. (1985), ((Planning duration and termination of treatment)) Social service Review, 59, Epp.647-62.

Rooney, R. H. (1988b), ((Socialization strategies for involuntary clients', Social Case-work, 69, March, pp.131-40.

Sucato, V. (1978), ((The problem-solving process in short-term and long-term service)), Social Service Review, 52, June, pp.244-64.

Hepworth, D. H. (1979), ((Early removal of resistance in task-centred case-work)) Social Work, 26, July, pp. 317-22.

Reid, W. J. (1975), «A test of a task-centred approach»), Social Work, 2(1 January pp.3-9.

Reid, W. J. (1987b), «The family problem-solving sequence»), Family Therapy, 14, 2, pp. 135-46.

Reid, W. J. (In press), Task Strategies: An Empirical Approach to Clinical Social Work, New York: Columbia University Press.

## Evaluation and research

- Benbenishty, R. (1989), «Combining the single-system and group approaches to evaluate treatment effectiveness on the agency level» *Journal of Social Service Research*, 12, 3/4, pp.31-48.
- Benbenishty, R. And Ben-Zaken, A. (1988), «Computer-aided process of monitoring task-centred family interventions», *Social Work Research and Abstracts*, 24, Spring, pp.7-9.
- Blizfinsky, M. and Reid, W. (1980), «Problem focus and outcome in brief treatment», *Social Work*, 25, March, pp.89-98.
- Davis, I. P. And Reid, W. (1980), «Problem focus and outcome in brief treatment», *Social Casework*, 69, May, pp.298-307.
- Epstein, L., Toison, E. R. and Reid, W. J., (1978), «Dissemination» in *The Task-Centred System*, edited by William J. Reid, New York: Columbia University Press.
- Garvin, C. (1986), «Development research for task-centred group work with chronic mental patients», *Social Work with Groups*, 9, Fall, pp.31-42.
- Gibbons, J. S., Bow, I., Butler, J. and Powell, J. (1979), «Clients' reactions to task-centred casework: a follow-up study», *British Journal of Social Work*, 9, 2, pp.203-15.
- Goldberg, E. M., Gibbons, J. and Sinclair, I. (1984), *Problems, Tasks and Outcomes: The Evaluation of Task-Centred Casework in Three Settings*, National Institute Social Services Library, No. 47, London: Allen and Unwin.
- Kanter, J. S. (1983), «Réévaluation of task-centred social work practice», *Clinical Social Work Journal*, 11, 3, pp.228-44.
- Reid, W. J. (1987a), «Evaluating an intervention in developmental research», *Journal of Social Service Research*, 11, 1, pp. 17-37.
- Rooney, R. H. (1988a), «Measuring task-centred training effects on practice: results of an audiotape study in public agency», *Journal of Continuing Social Work Education*, 4, 4, pp.2-7.
- Wodarski, J. S., Saffir, M. and Frazer, M. (1982), «Using research to evaluate the effectiveness of task-centred casework» *Journal of Applied Social Sciences*, 7, Spring, pp.70-82.
- Foster care and adoption
- Rooney, R. H. (1981), «A task-centred reunification model for foster care», in *The Challenge of Partnership: Working with Parents of Children in Foster Care*, edited by Anthony N. Maluccio and Paula A. Sinanoglu, New York: Child America.
- Rzepnicki, T. L. (1985), «Task-centred intervention in Foster Care Services: Working with Families Who Have Children in Placement», in *Task-Centred Practice with Families and Groups*, edited by Anne E. Fortune, New York: Springer Publishing Company.
- Williams, S. and Cunningham, A. (1984), «Rehabilitation and risk», *Adoption and Fostering*, 8, 2, pp. 17-22.
- Groupwork
- Fortune, A. E. (1985a), «Treatment Groups» in *Task-Centred Practice with Families and Groups*, edited by Anne E. Fortune, New York: Springer Publishing Company.
- Garvin, C. (1974), «Task-centred group work». *Social Service Review*, 48, December, pp.467-507.

Garvin, C. (1985), «Practice with Task-centred Groups», in *Task-centred Practice with Families and Groups*, edited by Anne E. Fortune, New York: Springer Publishing Company.

Garvin, C. D., Reid, W. J. and Epstein, L. (1976), «A task-centred approach», in *Theories of Social Work with Groups*, edited by Robert W. Roberts and Helen Northen, New York: Columbia University Press.

## Homelessness

Fellin, P. and Brown, K. S. (1989), «Application of homelessness to teaching social work foundation content», *Journal of Teaching in Social Work*, 3, 1, pp.17-33.

Phillips, M. H., DeChillo, N., Kronenfeld, D. and Middleton-Jeter, V. (1988), «Homeless families: services made a difference», *Social Casework*, 69, January, pp.48-53.

## Juvenile justice and adolescents

Bass, M. (1977), «Toward a model of treatment for runaway girls in detention» in *Task-Centred Practice*, edited by William J. Reid and Laura Epstein, New York: Columbia Press.

Garvin, C. (1977), «Strategies for group work with adolescents» in *Task-Centred Practice*, edited by William J. Reid and Laura Epstein, New York: Columbia Press.

Larsen, J. and Mitchell, C. T. (1980), «Task-centred strength-oriented group work with delinquents», *Social Casework*, 61, March, pp.154-63.

Rooney, R. H. (1977), «Adolescent groups in public schools» in *Task-Centred Practice*. Edited by William J. Reid and Laura Epstein, New York: Columbia University Press.

Rooney, R. H. and Wanless, M. (1985), «A Model for Caseload Management Based on Task-centred Practice», in *Task-Centred Practice with Families and Groups*, edited by Anne Fortune, New York: Springer Publisher Company.

Parihar, B. (1984), *Task-centred Management in Human Services*, Springfield, Illinois: Charles C. Thomas.

Parihar, B. (1985), «Problem-Oriented Management: An Administrative Practice Model», in *Task-Centred Practice with Families and Groups*, edited by Anne E. Fortune, New York: Springer Publisher Company.

## Mental health

Brown, L. B. (1977), «Treating problems of psychiatric patients» in *Task-Centred Practice*, edited by William J. Reid and Laura Epstein, New York: Columbia University Press.

Gibbons, J., Bow, I. and Butler, J. (1984), «Task-centred Work after Parasuicide» in *Problems, Tasks and Outcomes: The Evaluation of Task-Centred Casework in Three Settings*, edited by E. M. Goldberg, J. Gibbons, and I. Social Services Library, No 47, London: Allen and Unwin.

Newcome, K. (1985), «Task-centred Group Work with the Chronically Mentally Ill in Day Treatment», in *Task-Centred Practice with Families and Groups*, edited by Anne E. Fortune, New York: Springer Publishing Company.

## Multi-cultural practice

Noz, M. P. (1988), «Alcohol abuse and culturally marginal American Indians: a task-centred approach», *Social Casework*, 69, 2, February, pp.67-73.

## Probation

Dobson, G. (1979), «Toward task-centred casework: the different treatment unit 1972-78». From J. F. S. King (ed), Pressures and Change in the Probation Service, Papers presented to the 11th Cropwood Round Table Conference, Dec onference Series No. 11, University of Cambridge.

Goldberg, E. M. and Stanley, S. J. (1979), «A task-centred approach to probation») From J. F. S. King (ed), Pressures and Change in the Probation Service, Papers presented to the 11th Cropwood Round Table Conference, December 1 ce Series No. 11, University of Cambridge.

Goldberg, E. M, Stanley, S. J. with Kenrick, J. (1984), «Task-centred casework in a probation setting»), in Problems, Tasks and Outcomes: The Evaluation of Task-Centred Casework in Three Settings, edited by E. M. Goldberg, J. ir, National Institute Social Services Library, No. 47, London: Allen and Unwin.

Marshall, P. (1977), «Task centred practice in a probation setting»), in Practising Social Work, edited by Robert Harris, University of Leicester, School of Social Work.

## School settings

Epstein, L. (1977), «A project in school social work», in Task-Centred Practice, edited by William J. Reid and Laura Epstein, New York: Columbia University Press.

Reid, W. J., Epstein, L., Brown, L., Tolson, E. and Rooney, R. H. (1980), «Task-centred school social work», Social Work in Education, 2, January, pp.7-24.

## Training and student supervision

Basso, R. (1987), «Teacher and student problem solving activities in educational supervisory session»), Journal of Social Work Education, 23, 3, Fall, pp.67-73.

Fortune, A. E. and Rathbone-McCuan, E. (1981), ((Education in gerontological social work: application of the task-centred model»), Journal of Education for Social Work, 17, Fall, pp.98-105.

Larsen, J. A. (1980), ((Competency-based and task-centred practicum instruction)), Journal of Education for Social Work, 16, 1, pp.87-94.

McCaugen, N. and Vickerv. A. (1982), ((Staging the play»), Social Work Today, 14, 2, pp.11-13.

Moffatt, R. (1977), ((Using the task centred model as an introduction to casework, in student supervision)), Contemporary Social Work Education, 1,1, pp.24-37.

Reid, W. J., and Beard, C. (1980), «An evaluation of in-service training in a public welfare setting»), Administration in Social Work, 4, Spring, pp.71-85.

Rooney, R. H. (1985), ((Does inservice training make a difference? Results of a pilot study' of task-centred dissemination in a public social service setting)), Journal of Social Service Research, 8, 3, pp.33-50.

Rooney, R. H. (1988a), ((Measuring task-centred training effects on practice: results of an audiotape study in public agency»), Journal of Continuing Social Work Education, 4, 4, pp.2-7.

## Work with children, families and couples

Benbenishty, R. (1988), ((Assessment of task-centred interventions with families in Israel)), Journal of Social Service Research, 11,4, pp. 19-43.

Butler, J., Bow, I. and Gibbons, J. (1978), ((Task-centred casework with marital problems»), British Journal of Social Work, 8, Summer, pp.393-409.

Dahms, W. R. (1977), «A task-centred approach to treatment planning)), Child Care Quarterly, 6, Fall, pp. 196-203.

Fortune, A. E. (1979b), ((Problem-solving process in task-centred treatment with adults and children)), Journal of Social Service Research, 2, Summer, pp.357-71.

Reid, W. J. (1981), ((Family treatment within a task-centred framework)), in Models of Family Treatment, edited by Eleanor Reardon Tolson and William J. Reid, New York: Columbia University Press.

Reid, W. J. (1985a), Family Problem Solving, New York: Columbia University Press.

Reid, W. J. (1985b), ((Work with Families)) in Task-Centred Practice with Families and Groups», edited by Anne Fortune, New York: Springer Publishing Company.

Reid, W. J. and Helmer, K. (1985), Session Tasks in Family Treatment, State University of New York at Albany, School of Social Welfare.

Tolson, E. R. (1977), ((Alleviating marital communication problems)), in Task-Centred Practice, edited by William J. Reid and Laura Epstein, New York: Columbia University-Press.

## Work with older people

Cormican, E. (1977), ((Task-centred model for work with the aged»), Social Casework 58, Oktober, pp.490-494.

Dierking, B., Brown, M. and Fortune, A. E. (1980), ((Task-centred treatment in a residential facility for the elderly: a clinical trial)), Journal of Gerontological Social Work, 2, Spring, pp.225-10.

Rathbone-McCuan, E. (1985), (dntergenerational Family Practice with Older Families)) in Task-Centred Practice with Families and Groups, edited by Anne E. Fortune, New York: Springer Publishing Company.

Scharlach, A. E. (1985), ((Social group work with institutionalized elders: a task-centred approach)). Social Work with Groups, 8, Fall, pp.33-47.

Toseland, R. W. and Coppola, M. (1985), «A Task-centred Approach to Group Work with Older Persons)), in Task-Centred Practice with Families and Groups, edited by Anne E. Fortune, New York: Springer Publishing Company.

## Литература

- Benbenishty, R. (1989), ((Combining the single-system and group approaches to evaluate treatment effectiveness on the agency level) Journal of Social Service Research, 12, 3/4, pp.31-48.
- Blizinsky, M. and Reid, W. (1980), «Problem focus and outcome in brief treatment), Social Work, 25, March, pp.89-98.
- Booth, T. (1983), «Residents» Views, Rights and Institutional Care», in Speaking of Clients, edited by M. Fisher, Sheffield: University of Sheffield, Joint Unit for Social Services Research.
- Bottoms A. E. and McWilliams, W. (1979), «A Non-treatment Paradigm for Probation», British Journal of Social Work, 9, pp. 159-202.
- Brewer, C. and Lait, J. (1980), Can Social Work Survive? London: Temple Smith.
- British Association of Social Workers (1980), Clients are Fellow Citizens Report of the Working Party on Client Participation in Social Work, Birmingham: BASW.
- Butler, J., Bow, I. and Gibbons, J. (1978), «Task-centred casework with marital problems», British Journal of Social Work, 8, Summer, pp.393-409.
- Corden, J. and Preston-Shoot, M. (1987), ((Contract or con trick? A reply to Rojek and Collins), British Journal of Social Work, 17, 5, pp.535-44.
- Coulshed, V. (1988), Social Work Practice, London: Macmillan.
- Davies, M. (1981), The Essential Social Worker, London: Heinemann.
- Davis, I. P. And Reid, W. J. (1988), «Event analysis in clinical practice and process research), Social Casework, 69, May, pp.298-307.
- Day, P. (1981), Social Work and Social Control, London: Tavistock.
- DHSS (1983), Personal Social Services -Disclosure of Information to Clients, LAC (83), 14.
- de Shazer, S. (1985), Keys to Solution in Brief Therapy, New York: W. W. Norton.
- Devore, W. and Schlesinger, E. G. (1981), Ethnic-sensitive Social Work Practice, St. Louis, USA: C. V. Mosby Company.
- Doel, M. (1989), «A Practice Curriculum to Promote Accelerated Learning», in Towards a Practice-led Curriculum, edited by J. Phillipson, M. Richards, and D. Sawder, London: National Institute for Social Work.
- Doel, M. and Lawson, B. (1986), «Open records: the client's right to partnership), British Journal of Social Work, 16, 4, pp.407-30.
- Doel, M. and Lawson, B. (1989a), «A paper dialogue), Community Care, No. 761, pp.26-27
- Doel, M. and Lawson, B. (1989b), A Paper Dialogue, Sheffield: University of Sheffield, Joint Unit for Social Services Research (video, 48 minutes).

- Epstein, L. (1985), Talking and Listening: A Guide to the Helping Interview Columbus Ohio: C. E. Merrill.
- Epstein, L. (1988), Helping People the Task-Centred Approach, second edition Columbus, Ohio: C. E. Merrill.
- Fischer, J. (1973), «Is Casework Effective: A Review), Social Work, January, pp.5-20.
- Fischer, J. (1978), «Does Anything Work?», Journal of Social Services Research, 1, 3, pp.215-34.
- Fisher, M. (1983), «The Meaning of Client Satisfaction), in Speaking of Clients edited by M. Fisher, Sheffield: University of Sheffield, Joint Unit for Social Services Research.
- Fisher, M. (1990), Partnership Practice with Clients with Dementia, Sheffield: Universities of Bradford and Sheffield (unpublished research paper from Social Work in Partnership Programme).
- Fisher, M., Marsh, P. and Phillips, D. (1986), In and Out of Care, London: Batsford.
- Fisher, R. and Ury, W. (1982), Getting to Yes, London: Hutchinson.
- Fortune, A. E. (1981), ((Communication processes in social work practice), Social Service Review, 55, 1, pp. 93-128.
- Fortune, A. E. (ed.) (1985a), Task-Centred Practice with Families and Groups New York: Springer Publishing.
- Fortune, A. E. (1985b), ((Planning duration and termination of treatment)) Social Service Review, 59, 1, pp.647-62.
- Garvin, C. (1974), «Task-centred group work», Social Service Review, 48 December pp.467-507.
- Gibbons, J. S., Bow, I., Butler, J. and Powell, J. (1979), «Clients' reactions to task-centred casework: a follow-up study», British Journal of Social Work, 9, 2, pp.203-15
- Goldberg, E. M., Gibbons, J. and Sinclair, I. (1984), Problems, Tasks and Outcomes The Evaluation of Task-Centred Casework in Three Settings, National Institute for Social Services Library, No. 47, London: Allen and Unwin.
- Goldberg, E. M., Walker, D. and Robinson, J. (1977), ((Exploring the task-centred casework method), Social Work Today, 9, 2, pp.9-14.
- Goldstein, A. (1973), Structured Learning Therapy, New York: Academic Press
- Gonell-Barnes, G. (1984), Working with Families, London: Macmillan.
- Grey, A. L. and Dermody, H. E. (1972), «Reports of Casework Failure», Social Casework, November, pp.535-43.
- Нал, V. (1977), ((Instituting Short-term Casework in a «Long-term» Agency) in Task-centred practice, edited by William J. Reid and Laura Epstein New York Columbia University Press.
- Heap, K. (1985), The Practice of Social Work with Groups, London: George Allen and Unwin.
- Hepworth, D. H. (1979), «Early removal of resistance in task-centred casework», Social Work, 26, July, pp. 317-22.
- International Federation of Social Workers (1976), International Code of Ethics Vienna IFSW

- Ivanoff, A., Blythe, B. and Briar, S. (1987), «The Empirical Clinical practice Debate», *Social Casework*, 69, May, pp.290-8.
- Laing, R. D. and Esterson, A. (1964), *Sanity, Madness and the Family*, London: Tavistok Publications.
- Larsen, J. and Mitchell, C. T. (1980), «Task-centred strength-oriented group work with delinquents», *Social Casework*, 61, March, pp. 154-63.
- Mallucio, A. N. (1979), *Learning from Clients*, New York: The Free Press.
- Marsh P (1983) ((Researching Practice and Practising Research in Child Care Social Work» in *Speaking of Clients*, edited by M. Fisher, Sheffield: University of Sheffield, Joint Unit for Social Services Research.
- Marsh, P. (1986), «Natural Families and Children in Care: an agenda for practice development», *Adoption and Fostering*, 10, pp. 20-5.
- Marsh, P. (1990), ((Changing Practice in Child Care b the Children Act 1989», *Adoption and Fostering*, 14, pp.27-30.
- Marshall, P. (1987), ((Task centred practice in a probation setting)), in *Practising Social Work*, edited by Robert Harris, University of Leicester, School of Social Work.
- Mayer, J. E. and Timms, N. (1970), *The Clients Speaks*, London: Routledge and Kegan Paul.
- National Council of Voluntary Organizations (1984), «Clients' Rights p Report of a working party established by the N.C.V.O., London: Bedford Square Press.
- National Institute for Social Work (1988) *A Positive Choice p Report of the Independent Review of Residential Care*, London: Her Majesty's Stationery Office.
- Nofz, M. P. (1988), ((Alcohol abuse and culturally marginal American Indians: a task-centred approach), *Social Casework*, 69, 2, February, pp.67-73.
- O'Connor, R. and Reid, W. J. (1986), *Dissatisfaction with Brief Treatment*, *Social Service Review*, December, pp.526-37.
- Ovretveit, J. (1986), *Improving Social Work Records and Practice*, Birmingham: BASW Publications.
- Pincus, A. and Minahan, A. (1973), *Social Work Practice: Model and Method*, Itasca, Illinois: F. E. Peacock.
- Pincus, L. and Dare, C. (1978), *Secrets in the Family*, London: Faber and Faber.
- Pristley, P. et al (1978), *Social Skills and Personal Problem Solving p A Handbook of Methods*, London: Tavistok.
- Reid, W. J. (1963), *An Experimental Study of the Methods Used in Casework Treatment*, New York: Columbia University Doctoral Dissertation.
- Reid W J (1975), «A test of a task-centred approach)), *Social Work*, 20, January, pp.3-9.
- Reid, W. J. (1978), *The Task-Centred System*, New York: Columbia University Press.
- Reid, W. J. (1985), *Family Problem Solving*, New York: Columbia University Press.
- Reid, W. J. (1987a), ((Evaluating an intervention in developmental research, *Journal of Social Service Research*, 11,1, pp. 17-37.
- Reid W. J. (1987b), «The family problem-solving sequence)), *Family Therapy*, 14, 2, pp.135-46.
- Reid, W. J. (In press), *Task Strategies: Лп Empirical Approach to Clinical Social Work* New York: Columbia University Press.
- Reid, W. J. and Epstein, L. (1972), *Task-Centred Casework*, New York, Columbia University Press.
- Reid, W. J. and Habraham, P. (1981), «The Effectiveness of Social Work: Recent Evidence)), in *Evaluative Research m Social Care*, edited by E. M. Goldberg, and N Conner/, London: Heinemann Educational Books.
- Reid, W. J. and Heimer, K. (1985), *Session Tasks in Family Treatment*, State University of New York at Albany, School of Social Welfare.
- Reid, W. J., and Shyne, A. W. (1969), *Brief and Extended Casework*, New York Columbia University Press.
- Rhodes, M. L. (1986), *Ethical Dilemmas in Social Work Practice*, London: Routledge and Kegan Paul
- Rojek, C. and Collins, S. A. (1987), ((Contract or con trick?)), *British Journal of Social Work*, 17, 2, pp. 199-212.
- Rooney, R. H. (1988a), ((Measuring task-centred training effects on practice: results of an audiotape study in public agency)), *Journal of Continuing Social Work Education* 4, 4, pp.2-7.
- Rooney, R. H. (1988b), ((Socialization strategies for involuntary clients', *Social Casework*, 69, March, pp. 131-40.
- Sainsbury, E. (1983), «Client Studies and Social Policy», in *Speaking of Clients* edited by M. Fisher, Sheffield: University of Sheffield, Joint Unit for Social Services Research.
- Sainsbury, E. (1989), «What clients value». Unpublished paper given to BASW Study Day of Task-Centred Practice Special Interest Group, April.
- Sainsbury, E., Nixon, S. and Phillips, D. (1982), *Social Work in Focus*, London- Routledge and Kegan Paul. Seligman, M. E. P. (1975), *Helplessness*, San Francisco Freeman.
- Shaw, I. F. (1984), ((Literature Review. Consumer Evaluations of the Personal Social Services)), *British Journal of Social Work*, 14, pp.277-84.
- Sheldon, B. (1980), *Social Work Effectiveness Experiments: Review and [mplicat ions»* *British Journal of Social Work*, 16, pp.223-41.
- Stevenson, O. and Parsloe, P. (1978), *Social Service Teams: The Practitioners view* London: Her Majesty's Stationery Office.
- Thomlison, R. J. (1984), ((Something Works: evidence from Practice Effectiveness Studies», *Social Work*, Jan-Feb, pp.51-6.
- Thorpe, D. et al. (1980), *In and Out of Care*, London: George Allen and (Inwin
- Watson, D. (ed.) (1985), *A Code of Ethics for Social Workb The Second Step, I*, ondon Routledge and Kegan Paul.
- Wodarski, J. S, Saffir, M. and Frazer, M. (1982), «Using research to evaluate the effectiveness of task-centred casework)) *Journal of Applied Social Sciences* 7 Spun" pp.70-82.
- Wood, K. M. (1978), ((Casework Effectiveness: A New Look at the Research I Jvidence») *Social Work*, November, pp.437-58.