

Практичні методи соціальної роботи: порівняльний аналіз

Н.О. Кримова, О.М. Лисенко

Одеський національний політехнічний університет, Одеса, Україна

E-mail: oktant33@yandex.ua

Анотація. У статті надано порівняльний аналіз методів соціально-психологічної та психологічної підтримки клієнтів соціальної роботи, таких як: психологічне консультування, психодіагностика, психологічна корекція, соціально психологічний тренінг, медіація та модерація. Обґрунтовано, що ці методи сприяють розвитку і саморозвитку як клієнта, так і працівників соціальної роботи, завдяки взаємодії і взаємовпливу обох сторін.

Ключові слова: *психологічні методи, психологічне консультування, психологічна корекція, соціально психологічний тренінг, медіація, модерація.*

Соціально-психологічні методи професійної діяльності є важливим компонентом наукової організації соціальної роботи. У соціальній роботі зміцнилася ідея про те, що соціальні програми допомоги тим, хто її потребує, стають вторинними по відношенню до такої меті, як індивідуальне самопосилення клієнта і підвищення його здатності користуватися громадськими ресурсами і можливостями [9].

Вибір методів для аналізу у статті багато в чому визначено предметом соціальної роботи. «Унікальністю предмета соціальної роботи є те, що вона займається процесом, які мають місце між елементами таких систем, як людина – людина у контексті групи або спільноти; людина – група; людина – спільнота; група – спільнота; спільнота – суспільство. Здійснення цього процесу, позитивність і ефективність його характеру як раз і залежать від ступеня розробленості теорії і практичних методів соціальної роботи у суспільстві, а також від ступеня відповідності теорії і практики до потреб саме цього конкретного суспільства» [9, с. 34-35].

Метою соціальної роботи є соціальна адаптація клієнта, тобто розвиток способів пристосування і регулювання взаємодії індивіда із середовищем. У середині минулого століття Г. Херн підкреслював, що «взаємовідносини є сутністю соціальної роботи, будучи як її метою, так і її засобами» [14, р. 30]. Встановлення і підтримка прийнятних відносин між клієнтом і суспільством відбувається через ті стосунки, які встановлює соціальний працівник з клієнтом. У професіях, які засновані на допомозі, сам працівник є засобом і інструментом допомоги. У цьому випадку взаємодія з клієнтом будується на рівноправному суб'єкт-суб'єктному спілкуванні, тобто діалозі. Мета діалогу спрямована як на саму людину: самопізнання, саморозвиток, задоволення потреби в розумінні; так і на – іншу людину. Інший принципово до кінця непізнана особистість, завдяки чому спілкування перетворюється у безперервний творчий процес взаємного пізнання, розуміння, спрямований на саморозвиток партнерів по спілкуванню, прийняття іншого погляду на світ. Діалог руйнується там, де партнер переходить на категоричність, безапеляційність, де немає місця уточненню точки зору, можливості не погодитися. Персоніфікований характер спілкування, передбачає розмову від імені власного «я». Так, діалог – це важливий інструмент психологічної соціальної роботи, його технології у багатьох випадках становлять основу консультативного психологічного процесу. Здійснювати психологічну роботу можна за допомогою психологічного консультування, психодіагностики, психологічної корекції, психологічних тренінгів та інше.

Завдання прикладної психології і соціальної роботи співпадають у сфері вивчення та створення оптимальних умов розвитку, навчання, праці, спілкування людини, груп, спільноти. Інтенсивне використання психологічних методів в соціальну роботу обумовлено тим, що клієнт соціальної роботи – людина, що опинилася у важкій життєвій ситуації. Саме соціально-психологічна допомога надає необхідний вид послуг щодо вирішення індивідуальних, сімейних або професійних труднощів людини.

Психологічна допомога відображає певну реальність, психосоціальну практику, полем діяльності в якій є сукупність питань, проблем, які відносяться до психічного життя людини. Психологічна допомога забезпечує емоційну, смислову і екзистенціальну підтримку людині або спільноті в ситуаціях труднощів, які виникають в процесі особистісного та соціального буття [13]. Тобто, сукупність проблем, де психологічна допомога є затребуваною, різноманітна і багатоаспектна. Зміст психологічної допомоги можна розглянути через сукупність дій консультанта, які спрямовані на те, щоб людина здійснювала самостійний вибір і діяла на власний розсуд, навчалася новій поведінки, змінювалася і розвивалася як особистість.

Психологічна допомога може включати: психодіагностику (область психології, яка розробляє методи виявлення індивідуальних особливостей і перспектив особистості), психологічну корекцію

(організований вплив на клієнта з метою зміни показників його активності і відповідно до вікової норми психічного розвитку), психологічне консультування (допомога психічно здоровим людям у досягненні ними цілей особистісного розвитку), психотерапію (активний вплив психотерапевта на особистість клієнта з метою відновлення або реконструкції психічної реальності особистості).

Психологічне консультування у соціальній роботі – це забезпечення повноцінного орієнтування клієнта в самому собі, у ситуації, яка склалася та засобах її розв'язання. У процесі консультування, як правило, вирішуються такі завдання: допомога клієнту зорієнтуватися у власних проблемах; знайти напрям, у якому слід шукати вихід зі скрутної ситуації; актуалізація психічних сил та здібностей, що сприяють знаходженню нових можливостей щодо вирішення проблем. Позиція консультанта у соціальній роботі є апріорно більш активної, ніж в інших видах консультування, вважає М.А. Гуліна [9]. Цілі консультування – сприяти зміні поведінки, щоб клієнт міг жити продуктивніше, відчувати радість від життя; розвивати навички подолання труднощів; переживати перехідні періоди, виходити з кризових ситуацій; розвивати специфічні життєві вміння. Тому, психологічне консультування можна розглядати як таку форму діяльності, що складається в безпосередній взаємодії з людьми з метою надання допомоги в прийнятті ними рішень щодо обставин і умов їх особистого і соціального життя, спрямованих на досягнення психологічного комфорту, особистісний ріст і зміну поведінки.

Таким чином, психологічне консультування у соціальній роботі можна розглядати як особливий вид відносин допомоги, певний репертуар можливих впливів та психологічний процес. Кінцевою метою консультування є навчання клієнтів надавати допомогу самим собі, щоб, таким чином, навчити їх бути своїми власними консультантами [6].

Фахівці прийшли до висновку, що чітку різницю між консультуванням і психотерапією провести неможливо, однак, можна виділити певні відмінності. По типу проблем: психотерапія вирішує більш глибинні проблеми; в центрі роботи в консультуванні – сьогодення, сам клієнт, а в психотерапії – сучасне і минуле, клієнт і терапевт; по характеру взаємодії: в консультуванні – довірчий контакт, а в психотерапії – терапевтичний (робочий) альянс; за типом взаємин між фахівцем і клієнтом: в психотерапії відносини зазнають змін більшою мірою; за тривалістю: психотерапія займає більше часу; за місцем проведення: консультування проходить у педагогічних, психологічних та ін. організаціях, а психотерапія – у медичних установах [5]. Специфіку консультування у порівнянні з психотерапією визначають наступні моменти: консультування практично завжди орієнтоване на клінічно здорову особистість, яка зіткнулася у повсякденному житті з психологічними труднощами та проблемами; консультування спрямоване на більш широке коло проблем, ніж в психотерапії; консультування може здійснюватися в превентивних цілях, орієнтуватися на короткострокову допомогу, на сьогодення і майбутнє клієнта [11].

Психологічна практика соціальної роботи може включати такі форми, як підвищення ресурсних можливостей особистості, корекцію емоційного розвитку, допомогу у прояві та усвідомленні своїх почуттів, що здійснюється за допомогою психокорекційної роботи. Аналіз літератури [4], [7] дозволяє виділити такі основні аспекти психокорекції: 1) це один із видів психологічної допомоги; 2) психокорекція можлива, коли існує відхилення від вікової норми психічного розвитку людини; 3) застосовується у роботі з психічно здоровими людьми, які здатні до самоаналізу і самозмін; 4) здійснюється за для повноцінного розвитку та функціонування особистості; 5) сприяє розкриттю внутрішнього потенціалу особистості, латентних можливостей та ресурсів її психіки.

Психокорекція допомагає особистості у досягненні власної психологічної цілісності; сприяє самопізнанню та підвищенню особистісного потенціалу людини; розвиває навички зав'язувати та підтримувати соціальні відносини; впливає на зміни поведінки особистості для більш продуктивної взаємодії з оточенням; формує навички та вміння ефективного долавання труднощів за допомогою методів щодо налагодження міжособистісних контактів, зниженню тривожності, агресивності та інше; покращує суб'єктивне самопочуття і укріплює психічне здоров'я людини.

У соціальній роботі поняття «групові методи в соціальній роботі» та «робота в групі» майже не диференціюються. Перше поняття, з нашої точки зору, передбачає роботу з первинними або вторинними групами або спільнотами, членом яких є клієнт соціальної роботи, друге – передбачає створення спеціальної групи, «...з метою надання людині допомоги, за допомогою передачі групового досвіду для розвитку його фізичних та духовних сил, формування соціальної поведінки» [12, с. 112]. У західній практиці соціальної роботи має місце орієнтація фахівців саме на групові методи роботи з людьми. Як зазначає М.А. Гуліна, «не випадково на стику клінічної та соціальної психології у США виникла нова прикладна область психології – «комунітарна психологія» (community psychology), метою якої є дослідження та організація процесів допомоги людей один одному у різних спільнотах» [9, с. 216]. У Британії соціальна робота спрямована не тільки на

створення груп підтримки з метою зміни внутрішньої ситуації людини (support-groups), але й розвиток роботи груп (campaign-groups), які орієнтовані на зміну зовнішньої соціальної ситуації.

Деякі дослідники «роботу у групі» ідентифікують з психотерапією, що проводиться у групі (групова психотерапія), яка у широкому плані визначається як домовленість й згода кількох людей допомагати самим собі та один одному у вирішенні будь-яких особистих проблем або важкій ситуації за допомогою обговорення проблеми або/та завдяки спільній діяльності [9]. У цьому випадку найбільш важливим результатом групової роботи є перетворення внутрішнього світу учасників групи, основа цих перетворень – переусвідомлення життєвих цінностей (Е.И. Холостова); створення безпечного простору щодо випробування нового досвіду побудови відносин з іншими (Ю.Т. Ковальов, М.А. Гуліна); можливість стати більш незалежними та ініціативними у прийнятті самостійних рішень та брати на себе відповідальність за зміни у власному житті (О.М. Савчук).

Д.Б. Паригін розглядав тренінг як метод групового консультування. Він пов'язував роботу у групі з активним груповим навчанням навичкам спілкування у житті та у суспільстві: від навчання професійно корисним навичкам до адаптації до нової соціальної ролі з відповідною корекцією Я-концепції та самооцінки [8]. Групи психологічного тренінгу створюють умови отримання особистісного досвіду, сприяють розвитку самосвідомості, орієнтують на активну позицію, самовираження. Кожен тренінг, незалежно від теоретичної парадигми, має такі основні етапи: по-перше, виведення із внутрішнього плану в зовнішній неконструктивних елементів та моделей поведінки, по-друге, побудова моделі ідеальної поведінки в зовнішньому аспекті, по-третє, модифікація поведінки учасників групи і закріплення його у внутрішньому плані.

Ю.Н. Хрящева, аналізуючи тренінги соціальних та життєвих умінь (social/life skills training) виділяє три основні моделі. Перша модель спирається на сім категорій життєвих умінь: рішення проблем, спілкування, наполегливості, впевненості у собі, критичності мислення, уміння самоврядування та розвитку Я-концепції. Друга модель виділяє чотири категорії життєвих умінь, які є метою тренінгу: міжособистісне спілкування, підтримка здоров'я, розвиток ідентичності, рішення проблем та прийняття рішень. Третя модель включає тренінг емоційного самоконтролю, міжособистісних відносин, самопорозуміння, самозахисту, самопідтримки та концептуалізації досвіду [8].

Р. Баклі и Дж. Кейпл відмічають відмінності тренінгу та навчання, як з точки зору процесу, так і змістовної сторони та результатів. Вони бачать «мету тренінгу – забезпечити людину знаннями, вміннями і установками, які необхідні для виконання конкретних завдань. Навчання, або освіту, забезпечує людину теоретичної і концептуальної системою, що стимулює розвиток аналітичного і критичного мислення ... Результат тренінгу зазвичай видно відразу, тоді як зміни, які викликані навчанням і розвитком, як правило, проявляються пізніше, через деякий час, і мають більш глибокий характер... Грамотно проведений тренінг дозволяє людині швидко придбати та виробити конкретні знання, вміння та установки, які необхідні для виконання певної роботи» [1, с. 17]. Також, важливим є акцент дослідників [3] на те, що значна частина змін у учасників тренінгу виникає як раз після завершення тренінгу у межах зони ближнього розвитку. Відповідно, розглядаючи потенціал тренінгу, зона найближчого розвитку означає можливості, здатності учасника, у межах яких, він може прийняти допомогу ведучого. Тому, результат поєднаної діяльності з авторитетним другим у межах зони ближнього розвитку, пізніше стає включеним в її досвід.

Тренінг на відміну від психокорекції, визначається тим, що в ньому увага, в основному, приділяється формуванню навичок самовдосконалення особистості, тоді як корекція більшою мірою зорієнтована на норми психічного розвитку. За змістом соціально-психологічний тренінг включає до себе сукупність групових методів формування умінь та навичок самопізнання, спілкування і взаємодії осіб в групі. Тому, тренінг – це не тільки засіб корекції, але і метод формування особистості в цілому. Переважно психологічний тренінг використовується для розвитку навичок саморегуляції, саморозуміння, самопізнання, самосвідомості, рефлексії, адаптації та інше. Він виступає в певному сенсі тренажером, що дозволяє освоювати окреслені вміння, навички, знання.

Модерація групової роботи та медіація є інноваційними методами у соціальній роботі. В основі модерації лежить використання спеціальних прийомів, методів і технік, що допомагають організувати процес вільної комунікації, обміну думками, судженнями. Це підводить клієнта до прийняття грамотного рішення за рахунок реалізації його внутрішніх можливостей. Модерація групової роботи у більшій мірі спрямована на розкриття внутрішнього потенціалу людини. Вона не привносить нового, а лише допомагає потенційне зробити актуальним. При цьому індивідуально значуще стає соціально значущим, тобто прийнятним у колективі. Функція модератора – допомогти тому, кого навчають «розкритися», виявити приховані можливості та нереалізовані вміння.

Модерація так само, як і інші види супроводу, має наступні характеристики: зосереджена на конкретній проблемі; орієнтована не на конкуренцію, а на кооперацію; виключає формальний контроль та оцінку; містить способи діяльності, які вказують шлях вирішення проблеми для групи; створює психологічно комфортні умови для суб'єктів роботи членів групи [10]. Психотерапевтична і корекційна функції у модерації менш виражені.

На відміну від професійного тренінгу модерація не пов'язана з поетапним навчанням і формуванням окремих компетенцій фахівців. Модерація в основному використовує внутрішні ресурси (синергетичний ефект групової роботи), а при консультаційній взаємодії використовується як внутрішній потенціал клієнтів, так і професійні поради та рекомендації консультанта. Крім того, передбачається, що модератор, на відміну від консультанта, не обов'язково є фахівцем у певній професійній області.

Медіація – це технологія вирішення конфлікту за участю нейтральної третьої сторони. В основі медіації лежить переговорний процес, який спрямований на досягнення сторонами взаємоприйнятної угоди. У процесі медіації використовується підхід, який дозволяє допомогти зацікавленим сторонам у виробленні вирішення конфлікту у їх власних інтересах. В ухваленні рішення беруть участь обидві сторони, таким чином, результат є прийнятним для всіх залучених у конфлікт сторін. Ця обставина спонукає сторони дотримуватися вироблених спільно угод [2]. Посередник захищає процес, а не будь-яку з сторін або будь-який результат, якого вони прагнуть. Медіація унікальна у тому, що вона стимулює учасників взаємодіяти безпосередньо один з одним для розгляду спору, як загальної проблеми, яка потребує вирішення, з метою пошуку різних варіантів рішення; ставитися до протилежних позицій з повагою та фокусуватися на тому, що їм належить робити у майбутньому, ніж на тому, що сталося у минулому. Медіатор сприяє та забезпечує процес переговорів між сторонами, призводить їх до відшукання своїх власних рішень.

Посередництво – не консультування. Консультанти – це, як правило, психологи, які вислуховують сторони та дають поради. У медіації – справа сторін, що прийняти у якості найбільш прийнятної рішення з даного питання, а не завдання медіатора. Посередники докладають усіх зусиль, щоб упевнитися, що учасники процесу правильно розуміють наслідки своїх рішень. Але вони не говорять учасникам медіації, що треба робити. Тільки сторони самі можуть вирішити, як врегулювати ситуацію.

Психокорекція, психологічне консультування, тренінги є необхідними складовими у практиці психологічної допомоги. Ці практичні методи соціальної роботи успішно можуть бути доповнені такими методами, як модерація і медіація, завдяки розширенню професійного репертуару працівників соціальної роботи. Ефективність соціальної роботи досягається в результаті взаємодії та взаємовпливу обох сторін, що сприяє розвитку та саморозвитку як клієнта, так і працівників соціальної роботи.

ЛІТЕРАТУРА:

1. Бакли Р., Кэйпл Дж. Теория и практика тренинга / Р. Бакли, Дж. Кэйпл. Пер. с англ. А. Татлыбаевой – СПб.: Питер, 2002. – 352 с.
2. Бесемер Х. Медиация. Посредничество в конфликтах: Пер. с нем. Н.В. Маловой / Х. Бесемер. – Калуга: Духовное познание, 2004. – 176 с.
3. Зайцева Т.В. Теория психологического тренинга. Психологический тренинг как инструментальное действие / Т. В. Зайцева. – СПб.: Речь, М.: Смысл, 2002. – 80 с.
4. Колесникова Г.И. Основы психопрофилактики и психокоррекции / Г.И. Колесникова. – Ростов н/Д: «Феникс», 2005. – 185 с.
5. Лютова-Робертс Е.К. Тренинг начинающего консультанта: ведение доверительной беседы / Е.К. Лютова-Робертс. – СПб.: Речь, 2007. – 307 с.
6. Нельсон-Джоунс Р. Теория и практика консультирования. – СПб.: Питер, 2001. – 464 с.
7. Осипова А.А. Общая психокоррекция / А.А. Осипова. – М.: Сфера, 2002. – 510 с.
8. Психогимнастика в тренинге / [Под ред. Н. Ю. Хрящевой]. – СПб.: «Речь», 2002. – 256 с.
9. Психология социальной работы. Учебное пособие / [Под общ. ред. М.А. Гулиной]. – СПб.: Питер, 2004. – 351 с.
10. Редлих А., Миронов Е. Модерация конфликтов в организации / А. Редлих, Е. Миронов. – СПб.: Речь, 2009. – 240 с.
11. Сапогова Е.Е. Практикум по консультативной психологии / Е.Е. Сапогова. – СПб.: Речь, 2010. – 542 с.
12. Технологии социальной работы / [Под ред. Е.И. Холостовой]. – М.: ИНФРА-М, 2003. – 400 с.

13. Шнейдер Л.Б. Пособие по психологическому консультированию: Учебное пособие / Л.Б. Шнейдер. – М.: Осъ-89, 2003. – 272 с.
14. Hearn G. Theory building in social work. Toronto: University of Toronto Press, 1958.

REFERENCES

1. Buckley, R. Caple, J. The Theory and Practice of Training. – Sankt Peterburg: Piter, 2002. – 352 p.
2. Besemer, H. Mediacija. Posrednistvo v konfliktah [Mediation. Conflict mediation] Tr. from German by. N.V. Malova. – Kaluga, 2004. – 176 p. (in Russian)
3. Zajceva, T.V. Teoriya psikhologicheskogo treninga. Psikhologicheskij trening kak instrumental'noe dejstvie [The theory of psychological training. Psychological training as an instrumental action]. – Sankt Peterburg: Rech', Moskva: Smysl, 2002. – 80 p. (in Russian)
4. Kolesnikova H.I. Osnovy psychoprofilaktiki i psychokorreksii [Fundamentals of psychological prophylaxis and therapy] / H.I. Kolesnikova. – Rostov n/D: «Feniks», 2005. – 185 p. (in Russian)
5. Lyutova-Roberts E.K. Trening nachinaushchego konsul'tanta: vedenie doveritel'noj besedy [Novice Training consultant: keeping confidential conversation] / E.K. Lyutova-Roberts. – Sankt Peterburg: Rech', 2007. – 307 p. (in Russian)
6. Nelson-Jones R. Theory and Practice of Counselling. – Sankt Peterburg: Piter, 2001. – 464 p.
7. Osipova A.A. Obshaya psychokorreksiya [Total psychocorrection] / A.A. Osipova. – Moskva: Sfera, 2002. – 510 p. (in Russian)
8. Psikhogimnastika v treninge [Psychogymnastics in Training]. Ed. by N.YU. Khryashevoj. – Sankt Peterburg: Rech', 2002. – 256 p. (in Russian)
9. Psikhologija social'noj roboty [Psychology of Social Work]. Ed. by M. Gulinoj. – Sankt Peterburg: Piter, 2004. – 351 p. (in Russian)
10. Redlikh A., Mironov E. Moderatsija konfliktov v organizatsii [Moderation of Conflicts in the Organization]. – Sankt Peterburg: Rech'. – 2009. (in Russian)
11. Sapogova E.E. Praktikum po konsul'tativnoi psihologii [Workshop on Counselling Psychology] / E.E. Sapogova. – Sankt Peterburg: Rech', 2010. – 542 p. (in Russian)
12. Tekhnologii social'noj roboty [Technologies of Social Work]. Ed. by E. Kholostovoj. – Moskva: INFRA-M, 2003. – 400 p. (in Russian)
13. Shneyder L.B. Posobie po psikhologicheskomu konsul'tirovaniu [Benefit: Counseling Tutorial] / L.B. Shneyder. – Moskva: Os'-89, 2003. – 272 p. (in Russian)
14. Hearn G. Theory building in social work. Toronto: University of Toronto Press, 1958.

Practical Methods of Social Work: A Comparative Analysis

N. Krymova, O. Lysenko

Abstract. The article presents a comparative analysis of social psychological methods and the methods of psychological support of the social work clients, such as psychological counseling, psychological correction, social psychological training, mediation and moderation. It is proved that these methods are dialogical in their nature, so the dialogue can be seen as a system quality of psychological support of social work clients. The efficiency of social work is determined by the client's ability to the self-energizing actions and its ability to use public resources and capabilities. Thus, the practical methods of social work promote development and self-development of the clients and the workers of social work, due to the interaction and mutual influence of both sides.

Keywords: *psychological methods, psychological consultation, psychological correction, social psychological training, mediation, moderation.*

Практические методы социальной работы: сравнительный анализ

Н.А. Крымова, О.М. Лысенко

Аннотация. В статье дан сравнительный анализ методов социально-психологической и психологической поддержки клиентов социальной работы, таких как: психологическое консультирование, психологическая коррекция, социально психологический тренинг, медиация и модерация. Обосновано, что эти методы диалогичны по своей сути, поэтому диалог можно рассматривать как системное качество психологической поддержки клиентов социальной работы. Эффективность социальной работы определяется способностью клиента к самоусилению и повышением его способности пользоваться общественными ресурсами и возможностями. Таким образом, практические методы социальной работы способствуют развитию и саморазвитию как клиента, так и работников социальной работы, благодаря взаимодействию и взаимовлиянию обеих сторон.

Ключевые слова: *психологические методы, психологическое консультирование, психологическая коррекция, социально психологический тренинг, медиация, модерация.*