ДЕПАРТАМЕНТ ОБРАЗОВАНИЯ ВОЛОГОДСКОЙ ОБЛАСТИ

ГОУ СПО «ТОТЕМСКИЙ ПЕДАГОГИЧЕСКИЙ КОЛЛЕДЖ»

Выбор модели взаимодействия как условие формирования представлений специалиста по социальной работе и клиента

Выпускная квалификационная работа

по теории, методике и практике социальной работы

Тотьма

2009

**Оглавление**

Введение

Глава 1 Теоретические основы взаимодействия специалиста по социальной работе и клиента

1.1 Клиент как объект в социальной работе

1.2 Подходы к личности клиента в социальной работе

1.3 Взаимодействие в социальной работе: понятие, 20 модели

Глава 2 Изучение взаимодействия специалиста по социальной работе и клиента в му «комплексный центр социального обслуживания населения» г. Харовск

2.1 Организация и проведение исследования

2.2 Анализ результатов и выводы

2.3 Рекомендации по взаимодействию специалистов по социальной работе и клиентов в МУ КЦСООН г. Харовск

Заключение

Список литературы

Приложения

**Введение**

Состояние социальной помощи и поддержки, развивающиеся в России последние несколько лет и охватывающей всё большее число регионов, очень трудно охарактеризовать однозначно.

С одной стороны создаются специализированные службы, развивается сеть социальных учреждений. С другой стороны, трудно ещё говорить об определённости профессионального статуса специалистов по социальной работе. Многие специалисты по социальной работе, буквально утопая во множестве проблем, одолевающих их клиентов, ощущают себя не специалистом с определённым кругом обязанностей, а скорее исполнителем чужой воли, чем-то вроде «скорой помощи», которые призваны в скором порядке спешить на помощь.

Специалиста по социальной работе необходимо снабдить целостным комплексом научных представлений о задачах их практической деятельности в работе с клиентом. Такая помощь должна быть направлена всем специалистам по социальной работе, для того чтобы заставить задуматься, переосмыслить методы и формы оказания помощи клиентам.

Специалисты по социальной работе руководствуются традиционными взглядами на клиента, как на носителя проблемы, которые они сами ставят перед специалистом, формируя конкретный запрос. В результате помощь непосредственно связывается с сознанием людьми своих проблем, их отношения к ним, а значит с согласием и желанием клиента работать над их преодолением. В данном случае клиент рассматривается как потребитель услуг, имеющий право самостоятельно принимать решение о том, что из предлагаемой помощи он хочет получить.

Действие специалиста по выполнению задач взятых на себя, изменяют ситуацию клиента, что связано с разрешением его конкретной проблемы. Работа протекает в духе субъективно – объективных отношений с акцентом на стимулирование и поддержку собственных ресурсов клиента. Данная модель является нормативной. Взаимодействие чётко и строго структурировано, процессы определены и следуют одна за другой.

Однако наиболее результативной в современных условиях является другая модель более эффективная при взаимодействии специалиста по социальной работе и клиента.

Принцип данной модели заключается в том, что ничего нельзя и переделать в жизни клиента, помимо его воли и желания. Специалист по социальной работе должен не просто воздействовать на клиента своими специфическими средствами, а взаимодействовать сотрудничать с ним. Осуществляемое взаимодействие будет являться более разносторонним и широким, чем при нормативной модели в рамках «проблема – лечение». Ведь цель специалиста заключается не в том, чтобы, решая ситуацию, клиента, бесстрастно указывать, что и как делать, как следует поступать.

Взаимодействие, должно строиться на различных подходах к клиентам, а для этого специалистам необходимо иметь представление о клиентах социальной службы, для оказания им эффективной помощи.

Целью взаимодействия специалиста по социальной работе и клиента, на наш взгляд, должно быть равноправное сотрудничество, направленное на самопознание клиента, самоуправление своими внешними и внутренними границами, необходимость их преобразований, а также возможностей их эффективного использования.

Проблемой социального взаимодействия между клиентом и специалистом занимались многие исследователи: Б.Н. Куприянов, М.В. Фирсов, В.И. Холостова, Н.П. Щукина и др.

Б.Н. Куприянов выявил необходимость актуализации внутренних ресурсов клиента социальной службы. Сформулировал задачу перед специалистами: поддерживать активную жизненную позицию клиента социальной службы, содействовать ему в развитии способностей, социального опыта самопомощи. Подчеркнул важность одного из принципов в социальной работе: опора специалиста на собственные силы клиента.

М.В. Фирсов в профессиональном социальном взаимодействии между специалистом и клиентом выделяет специфические черты, одной из которых является характер отношений между специалистом и клиентом. По мнению М.В. Фирсова в процессе социальной работы должны использоваться в основном субъект - субъективные отношения, причём помощь должна быть ориентирована, прежде всего, на активизацию потенциала самозащиты клиента и носит лишь вспомогательный характер.

В.И. Холостова рассматривая, специфику социального взаимодействия между специалистом и клиентом выявила, необходимость активной позиции клиента. Считая недопустимым решение специалистом проблемы самостоятельных индивидов, нельзя снимать с них и возлагать на себя ответственность за последствия их поведения.

Н.П. Щукина занималась исследованием проблем клиента в деятельности социальных служб. После проведённого исследования она выявила, что в фокусе внимания специалиста на первом месте стоит не клиент социальной службы, а в лучшем случае направления в работе, виды услуг. Сотрудники социальных служб в настоящее время ориентированы на взаимодействие с вышестоящими организациями, а не на работу с клиентом. Специалисты остаются ориентированными на пассивные формы работы с клиентом, носящие мероприятийный характер, на ожидании помощи в решении проблем клиента от государства.

Всё сказанное обусловило актуальность выбранной нами темы: «Выбор модели взаимодействия как условие формирования представлений специалиста по социальной работе и клиента».

Объектом исследования: формирование представлений специалиста по социальной работе и клиента.

Предметом исследования: выбор модели взаимодействия как условие формирования представлений специалиста по социальной работе и клиента

Цель: изучение модели взаимодействия как условия формирования представлений специалиста по социальной работе и клиента.

Для достижения поставленной цели необходимо решить следующие задачи:

1. Рассмотреть типологию клиентов в социальной работе, подходы к личности клиентов
2. Раскрыть понятие взаимодействия в социальной работе и определить специфику взаимодействия специалиста по социальной работе и клиента.
3. Проанализировать представления специалиста по социальной работе и клиентов МУ «Комплексный центр социального обслуживания населения» г. Харовск и определить модель их взаимодействия.
4. Разработать рекомендации по взаимодействию специалиста по социальной работе и клиента в Муниципальном учреждении «Комплексный центр социального обслуживания населения» г. Харовск.

В ходе исследования были использованы следующие методы:

- теоретические – анализ литературных источников по проблеме исследования, обобщение и систематизация информации;

- эмпирические методы - наблюдение, анкетирование, а так же методы обработки и анализы полученной информации.

Наша гипотеза основана на предположении о том, что выбор модели взаимодействия влияет на формирование представлений специалиста по социальной работе и клиента.

Данную работу мы рекомендуем для начинающего специалиста по социальной работе, социального педагога, а также для специалистов и социальных педагогов со стажем.

**Глава 1 Теоретические основы взаимодействия специалиста по социальной работе и клиента**

* 1. **Клиент как объект в социальной работе**

Клиент социальной службы является особой категорией, стать клиентом нелегко. Ведь человеку приходиться приносить в жертву очень многое: независимость, свободу, самостоятельность, значимые связи, привычки, наклонности, прочно удерживающие его в той системе отношений, которые представляются ему единственно возможными. Как утверждает К. Юнг, «каждый из нас несёт в себе форму жизни, ту неподдающуюся определению форму, которую невозможно вытеснить другой » [2, с.72]. На роль клиентов легко соглашаются люди только очень зависимые, недееспособные, с ограниченными возможностями, а также несостоятельные, которым трудно играть свою собственную роль. Остальные всячески противятся и тяжело переживают своё вхождение в этот статус, с одной стороны испытывая стыд, депрессию и даже стресс, а с другой – пытаясь добиться, чтобы их оставили в покое. Это свидетельствует о том, что не каждый человек может принять на себя роль клиента, занимая ту или иную позицию во взаимодействии с клиентом.

Очень многие люди осваивают статус клиента только постепенно. До того, как они принимают решение стать клиентом, общение с ними относится к разряду затруднённого, ибо неясной остаются сама по себе проблемная ситуация, возможные цели и задачи планируемого взаимодействия. Любое «излечение» (взаимодействие) начинается с того, что сам «больной» (клиент) в какой-то момент признаётся себе, что болен (нуждается в помощи специалиста). И когда это происходит, он хочет, чтобы с ним обращались уважительно, терпимо, доброжелательно, на равных [1, с.47]. Рассмотрим определения понятия - клиент с точки зрения социальной работы:

Клиент – лицо, пользующееся услугами социальной службы или отдельного специалиста: социального работника, социального педагога, психотерапевта и др. [18, с.29]. Данное определение даёт понять, что клиент это любой субъект, имеющий проблемы, нуждающийся в помощи различных специалистов и ищущий эту помощь. Однако данное определение не даёт чёткой формулировки, какую позицию по отношению к специалисту занимает клиент.

Рассмотрим ещё одно определение понятия клиент. Клиент – социальной службы – гражданин Российской Федерации, иностранного государства или лицо без гражданства, находящееся в трудной жизненной ситуации, которому в связи с этим предоставляются услуги [22, с]. Согласно этому определению в центре внимания социальных работников либо лицо, имеющее проблемы с адаптацией в обществе и предлагает интеграцию его в уже существующую систему.

Это позволяет сделать вывод, что в социальной работе понятие клиент используется как синонимы понятий «нуждающийся в помощи», «ищущий помощь», «затронутое (причастное) лицо», «адресата», «пользователь», «действующее лицо». Клиент социальной работы определяется по его социальной ситуации и его отношению к специалисту по социальной работе, и к той позиции, которую занимает клиент во взаимодействии со специалистом.

В социальной работе имеются два вида клиентуры: добровольная и обязательная.

Добровольная клиентура основана на свободном волеизъявлении лица, которое имеет социальную проблему и доверяет её решение специалисту. Однако добровольность относится к понятию свободы только в правовом смысле. В другом отношении человек может находиться под реальным давлением, чтобы стать клиентом социальной службы, например, при принудительном лечении.

Обязательная клиентура определяется административным или правовым порядком путём формального правового акта. Отношение между специалистом и клиентом является правовыми отношениями. Например, специалист по социальной работе, назначенный опекуном, осуществляющий патронаж, оказывающий помощь условно осуждённому или осуществляющий надзор за приёмными детьми, является должностным лицом. Клиента и специалиста связывают юридическое, обязательное к исполнению задание. Специалист по социальной работе обязан по форме отчитываться перед инстанцией, осуществляющей надзор. Он не может сам освободить себя от своей должностной обязанности [7, с.71].

Эта категория потенциально нуждающихся, или недобровольные клиенты. Люди, подпадающие под эту категорию, считают, что помощь им не нужна, а потому они не особенно стараются искать её. Твёрдое и окончательное решение о сотрудничестве они тоже принимают с трудом и не сразу.

Неблагоприятно складывающиеся взаимоотношения кандидатов в клиенты со службой, и особенно сопротивляющихся, можно отнести к разряду конфликтных. Наиболее явно конфликт начинает проявляться, когда представители социальных служб, олицетворяющие государство, берут на себя роль лидеров, посредников, старающихся смягчить ситуацию и предпринять попытки наладить контакты для взаимоотношений с потенциальными клиентами такого рода, т.е. вступить в переговоры с ними, чтобы сделать их клиентами на самом деле.

Отсюда следует, что важнейшая задача социальной работы – распознать и учитывать особенности социально значимых проблем потенциальных или реальных клиентов и одновременно определить источники их конфронтации со службой и нежелания наладить взаимоотношения с ней. Однако, выясняя причины сопротивления, специалисты, должны намечать и пути их преодоления, а значит, создавать условия, которые способствовали бы вхождению в статус клиента.

Таким образом, можно сделать вывод о том, что согласно российскому законодательству лицо, находящееся в трудной жизненной ситуации, может получить социальную помощь в случае обращения в социальную службу. После этого специалисты социального учреждения обязаны проверить соответствующие параметры жизненной ситуации обратившегося нормативно предписанным требованиям получении социальной помощи. Результаты изучения личностных обстоятельств индивида дают основание для реализации права на помощь. Однако осуществление находится в прямой зависимости от непосредственной договорённости между нуждающимися и социальной службой в лице её руководителя [9, с. 68].

В этом случае, человек может стать клиентом учреждения социального обслуживания - участником контракта с данным учреждением, если характер жизненной проблемы адекватен тому или иному типу, предусмотренному российским законодательством, а Закон «Об основах социального обслуживания населения» трактует трудную жизненную ситуацию: не только как объективное нарушение жизнедеятельности, но как угрозу его возникновения. Согласно этому закону можно выделить следующие разновидности трудной жизненной ситуации: инвалидность, неспособность к самообслуживанию в связи с возрастом, болезнью, сиротство, безнадзорность, малообеспеченность, безработица, отсутствие определённого места жительства, одиночество.

Когда специалист начинает работу с такими клиентами, которые, сами не просят и не хотят ни какой помощи, их квалифицируют как вынужденных клиентов. Клиентом им только предстоит стать, так как они усиленно сопротивляются любому воздействию. Скорее этих людей нужно считать объектом социальной работы. Но, для того чтобы это произошло, сначала необходимо получить хотя бы согласие людей на контакты со службой, а потом - на вступление с ней переговорный процесс, предполагающий продуманную тактику компромиссов, а значит значительных затрат времени и сил [17].

Всё сказанное позволят сделать вывод, что жизненная ситуация клиента социальной службы представляет собой динамическое явление, её трансформация обусловлена несколькими различными факторами, которые можно классифицировать следующим образом: факторы жизненного старта, естественно-культурная и социальная динамика, фактор образа жизни, фактор непредвиденных экстремальных обстоятельств, фактор субъектного произвола. Причём наличие трудностей не всегда ведёт к затруднению (соответственно субъективному отражению), а затруднение не всегда вызывается действительным наличием трудностей [9].

При обращении в социальную службу большое значение имеет, какую позицию будет занимать клиент социальной службы, поэтому специалисту нужно иметь представление о различных видах клиентов. Мы выделили следующие варианты позиций клиента:

1) Активная позиция. При активной позиции клиента, он преобразует и устраняет проблемную ситуацию. При этом развиваются творческие способности, приобретаются новые знания и навыки социальной компетенции.

2) Пассивная позиция. Пассивный тип клиент проявляется в сохранении проблемной ситуации в её первоначальном виде и предполагает избежание и самоустранение клиента от решения проблемы, приспособление к действительности. Использование термина «приспособление» личность меняется, а ситуация в основном остаётся без изменения. При пассивном типе клиент, как правило, ориентируется на специалиста по социальной работе, и у него формируется зависимость от других людей, исключающая желание использовать собственные ресурсы, приобретать новые знания, умения и навыки.

Таким образом, на основании анализа теоретического материала, в процессе взаимодействия со специалистом по социальной работе мы выделили активную и пассивную позицию клиента. На наш взгляд, данные позиции лежат в основе взаимодействия клиента и специалиста.

Сложившиеся в процессе взаимодействия специалиста по социальной работе и клиента модели связаны по нашему мнению, с представлением специалиста о клиенте. Данные представления специалиста по социальной работе о клиенте, определяют, на наш взгляд, эффектность и результативность взаимодействия.

* 1. **Подходы к личности клиента в социальной работе**

Изучение клиента социальной работы начинается в конце девятнадцатого столетия. Клиент, выступает в зарубежной теории социальной работы в феноменологическом ключе. В том же ключе понятие «клиент» в интерпретации теоретиков социальной работы представляет как знак, развитие которого определяется расширением сфер практики и языковым понятийным сознанием. Поэтому и понятие «клиент» имеет различные толкования на уровнях теории и практики, претерпевают своё – наблюдение и ненаблюдаемое – культурно – историческое изменение.

Чтобы пояснить эти подходы на конкретном примере, обратимся к истории развития социальной работы в США и динамике изменения слова «клиент».

1912 год. В центре внимания социальных работников – клиент, как правило, эмигрант, живущий в нищете и имеющий проблемы адаптации к новой культуре. Основной задачей социальных работников, приближение их к среднему классу.

1927 год. Происходит изменение субъектности клиента. Им делается клиент, имеющий проблемы с адаптацией в обществе. Действия социальных работников направлены на интеграцию его существования в обществе.

1929-1933 годы. Великая депрессия. Экономический кризис. Нищета становиться острой общественной проблемой. Клиент – малоимущий, либо находится за чертой бедности. Основная задача представление материальных средств.

1946 год. Клиент – представитель среднего класса. Основные проблемы: семья и дискомфортность в семейных отношениях. Семья рассматривается как некая целостность, требующая определённых подходов в осмыслении.

1963 год. Клиент в кругу семейных вопросов. Поиски, возможных путей изменения сценариев жизни семьи и среды её обитания.

1987 год. Клиент – любой субъект, имеющий проблемы. Им может быть индивид, группа, общество. В центре внимания социальных работников – проблема интеграции и нормального функционирования субъекта [26,с.98].

Все эти доминанты являются ситуационными переменными. Типология клиента связана со спецификой его запроса и видом помощи, которую оказывает специалист по социальной работе.

Что касается отечественных специалистов по социальной работе. То они разделили клиентов на, получавших помощь на три большие группы: «агрессоры», «вежливые», «немые».

«Агрессора» - характеризует эмоциональные жестикуляции; его требования заключаются угрозами и разоблачениями.

«Вежливый» в процессе общения и взаимодействия за всё благодарит социального работника, просит извинения за те хлопоты, которые он доставляет.

Поведение «немого» клиента связано с эмоциональной и деятельной сдержанностью. Как правило, он стремиться сократить процесс общения, выражает свои чувства и просьбы невербальными средствами.

У специалистов по социальной работе, которые ведут приём населения, сталкиваясь с проблемами клиентов, существуют своя классификация клиентов. В основе её лежит экзистенциальная проблематика клиентов: справедливость, законность, смысл существования, ответственность.

На несовпадении ожиданий, поведения, требований социального работника и клиента тоже может строиться имплицитная типология, поскольку это один из процессов влияющих на формирование и расширение понятийного поля теории социальной работы.

Процесс взаимодействия социального работника и клиента осложняется тем, что нередко логика запросов и характерное поведение клиентов объясняется отклонением от нормы. Это заставляет социального работника расширять свою концепцию типологию клиентов.

Различные подходы к психологии личности, разработанные З.Фрейдом, К. Юнгом, К. Роджером, А. Маслоу, Э. Эриксоном и другими последующими исследователями, нашли отражение в подходах к феномену клиента социальной работы, определили ту или иную стратегию взаимоотношений с ними, позволяя сформировать различные интерпретационные инструментарии к проблемам и ситуациям клиента. Особое влияние на подход к категории «клиент» в теории и практике социальной работы оказали психодинамические и гуманистические концепции [15, с. 92].

Рассмотрим психодинамический подход, он базируется на психологии З.Фрейда. Согласно этому подходу отношения, которые складываются между клиентом и специалистом, понимают как отношения между пациентом и врачом. Поэтому в психоаналитических концепциях клиент, нуждающийся в помощи, определяется как пациент. Этот важный психоаналитический принцип, как и стратегия позитивных взаимоотношений, и ранний опыт, сформировавший жизнь пациента, имеют особое значение в психодинамическом подходе к социальной работе, в частности в понимании клиента и его проблем.

Гуманистические подходы к личности клиента были разработаны К. Роджером. Его подход к терапии – (забота, уход, лечение) и к личности клиента строится на ценностях позиции философии любви. Лечение любовью представляет сложный процесс, включающий в себя знание личности клиента, понимание роли терапевта и терапевтических усилий, необходимых и достаточных для изменения ситуации клиента.

Гуманистический подход К. Роджера оказал влияние в становление методов взаимодействия социальных работников с клиентами. Концепт «нормально функционирующего человека» стал для практики социальной работы методологическим ориентиром в подходах к идеальному образу клиента и его модели поведения [34, с.308].

Рассмотрим, какие особенности к подходу клиентов раскрываются в биопсихосоциальном, ролевом, традиционном, системно – институциональном подходах к клиенту в социальной работе. На основе этих подходов постараемся рассмотреть, какие представления существуют о клиенте.

Биопсихосоциальный подход был сформулирован Х. Перлман. Согласно этому подходу, клиентом является любой человек, нуждающийся в совете и имеющий нереализованные потребности, связанные с материальным обеспечением и эмоциональным напряжением. Поведение, индивидуальные качества, социальный статус, социальные роли, приобретённые или утраченные, - это важные доминанты, влияющие на изменение жизненной позиции человека и присвоение ему роли клиента.

Каждый человек в процессе своей жизнедеятельности вырабатывает определённые модели поведения, которые отражают его позицию по отношению к социальному окружению. В связи с этим Х. Перлман вводит в теорию социальной работы важное понятие – «индивидуальность клиента». Под «индивидуальностью клиента» понимается выражение его субъектности через характерные личностные реакции. Индивидуальность клиента проявляется через его двигательные реакции, чувства, размышления, речь, модели поведения. Различные «режимы» поведения направлены на достижение целей, сохранение безопасности, соответствия поступков постоянно меняющимся жизненным ситуациям. Американская исследовательница рассматривала человеческую индивидуальность через её проявление в следующих функциях:

* Жизненная энергия, которая находит выход в действиях и поступках.
* Система осознанных (избираемых человеком) и неосознаваемых (автоматических) отношений, которые изменяют «каналы» взаимодействий допустимые для личности и её окружения.
* Психические процессы, регулирующие внутренние и внешние отношения между психофизической индивидуальностью клиента и окружающей социальной средой, баланс между тем, «что он хочет, что может и что должен делать».

В любом возрасте человек может потерять надежду и стремления, и тогда он будет занимать позицию клиента. По мнению Х. Перлман, то, что человек оказывается, в положении клиента объясняется следующими причинами: нехваткой жизненной энергии, необходимой для борьбы за выживание и сохранение целостности, отсутствием своевременной социальной поддержки, инфантилизмом или утратой надежды на изменение негативной ситуации.

В результате отклонение от ожидаемых норм вызывают изменения человеческих взаимодействий, приводят, в конце концов, к тому, что индивид оказывается клиентом, вынужденным обратиться в социальное агентство за помощью. Принятие и осознание проблемы, как и понимание неспособности, самостоятельно справиться с нею, усиливается осознанием индивидом своей роли как клиента [38, с.12].

Разработанный Х. Перлман Биопсихосоциальный подход позволил С. Бриару и Г. Миллеру сформулировать ролевую концепцию подхода к клиенту. С. Бриар и Г Миллер определяют субъектность клиента исходя из его роли. Клиент – это социальная роль, которая формируется у индивида благодаря четырём источникам: социальному агентству; нормативным ожиданиям социального работника и его референтных групп; самооценки клиента; социальным группам, чьи требования и ожидания воздействуют на клиента, социального работника и агентство.

Опираясь на классификацию Энтуниони, Бриар и Миллер выделяют следующие роли агентства на основании ориентации клиента:

«Нравственная ориентация» – клиент желает получить то, что может дать агентство, он разделяет ценности специалиста и охотно сотрудничает с ним;

«Расчётная ориентация» – клиент охотно сотрудничает с агентством, но не разделяет ценностей специалиста;

«Отчуждающая ориентация» – клиент не разделяет ценностей агентства, оказывает сопротивление, идёт на соглашение при применении санкций.

С. Бриар и Г. Миллер считают, что определение своей роли специалистом по социальной работе подразумевает ответную реакцию со стороны клиента, тем самым их типология зависит от установок последнего и на помощь и поддержку. Специалист по социальной работе, определяющий свою главную роль как роль помощника в самосознании клиентом проблемы, будет «играть» иную роль, чем работник, главной целью которого является обеспечение конкретных услуг.

Важнейшим фактором при формировании ролевых установок, по мнению Бриар и Миллера, являются добровольное или недобровольное принятие индивидуумом клиента, а так же административные, индивидуальные или групповые санкции.

Таким образом, Бриар и Г. Миллер считают что ценности и нормы специалиста и агентства заложены в определение и структуру роли клиента, они являют на ожидание индивида, его установки, мотивацию к изменению [38;с.314].

Традиционный подход на цели социальной работы, а также на восприятие человека и иго проблем. В практике социальной работы человек рассматривается в аспектах идентичности - различия; похож на всех других людей; похож на многих других; не похож ни на кого другого; безразличен ко всем другим.

Люди, обратившиеся за помощью по вопросам личной жизни, различных типов взаимоотношений считаются клиентами социальной работы, так как пользуются услугами социальных учреждений.

4) Системный подход - это динамический подход к проблемам клиента, где главный акцент делается на процесс изменения и взаимодействия.

А. Пинкус и А. Минахан распространяют системный подход и на клиента, имеющие особые нужды, рассматривая его систему, идущую на контакт; или как систему, оказывающую сопротивление. В первом случае, пользуясь их терминологией, речь идёт о «системе клиентуры», во втором о «системе мишеней (или целей)» [28, с. 109].

Система клиентуры – это клиенты, которые обратились к специалисту по социальной работе с просьбой о помощи в решении их проблем и оформили соответствующий контракт (устное соглашение) о сотрудничестве. Специалист, заключивший контакт с клиентами, не только проявляет уважение к их гражданским правам, но и организует процесс взаимодействия как процесс равноправного сотрудничества и партнёрства.

Система мишеней (или целей) – это субъекты, на которых направлено целенаправленное воздействие. Система мишеней имеет более сложную структуру организации, и она связана не только с субъектами, изменений которых желают они сами, их родственники и близкие люди. Субъектам, требующим вмешательства, может быть и организация, и община, и отдельный институт, мешающий функционированию других субъектов и групп.

«Система мишеней (целей) » и «система клиентов» составляют диалектическое единство, где она система просит изменения на основе добровольного контракта, а другой требуется изменение на основании потребностей референтных групп. «Система мишеней (целей)» может стать «системой клиента» в том случае, если она будет стремиться реализовать свои потребности в изменении, обратившись за помощью и поддержкой.

Диалектическое единство этих систем проявляется также в том, что той и другой характерны как силы сопротивления, так и силы побуждения по обеспечению перемен. Силы сопротивления, характерные для данной системы: нежелание принимать, чью либо помощь; страх утраты собственных позиций; неверие в возможность перемен; нежелание тратить времени; препятствия на пути к сотрудничеству; неуверенность. Силы, побуждения: желание получить помощь; готовность добиваться соответствующего положения и ресурсов; вера в достижимость перемен; стремление преодолеть дискомфорт.

Системный подход позволяет подойти к проблемам клиентов на основе их общности, и поэтому объединяются, казалось бы, не объединённые объекты, отдельные индивиды и группы, институты и территориальные сообщества. Этот подход позволяет эффективно внедрять ценности и знания социальной работы, преодолевать этическую определённость и ценностные противоречия, встречающиеся в практике социальной работы [38, с.17].

Таким образом, мы увидели, какое влияние оказали особенности подходов к клиенту в выше рассмотренных подходах к категории «клиент». На основе этих подходов постараемся рассмотреть, какие модели могут существовать в отношениях между клиентом и специалистом при взаимодействии

Это позволяет сделать вывод, что в социальной работе понятие клиент используется как синонимы понятий «нуждающийся в помощи», «ищущий помощь», «затронутое (причастное) лицо», «адресата», «пользователь», «действующее лицо». Клиент социальной работы определяется по его социальной ситуации и его отношению к специалисту по социальной работе, и к той позиции, которую занимает клиент во взаимодействии со специалистом.

* 1. **Взаимодействие в социальной работе: понятие, модели**

Для наиболее полного рассмотрения взаимодействия между людьми необходимо вначале рассмотреть понятие общения. Общение – это многоплановый процесс развития контактов, между людьми, порождаемый потребностями совместной деятельности. Общение включает в себя обмен информацией между участниками, который может быть охарактеризован в качестве коммуникативной стороны общения. Вторая сторона общения – взаимодействие общающихся – обмен в процессе речи не только словами, но и действия, поступками. И, наконец, третья общения предполагает воспитание общающимися друг друга.

Таким образом, в едином процессе общения обычно выделяют три стороны: коммуникативную (передача информации); интерактивную (взаимодействие); персептивную (взаимовосприятие) [19]. Рассматриваемое в единстве этих трёх сторон общение выступает как способ организации совместной деятельности и взаимоотношений включённых в неё людей.

Для нас наиболее важно рассмотреть интерактивную сторону общения, так как это условный термин, связан с взаимодействием людей, непосредственной организацией их совместной деятельности. Цели общения отражают потребности совместной деятельности людей. Общение всегда должно предполагать некоторый результат – изменение поведения деятельности людей. Здесь общение и выступает как межличностное взаимодействие, т.е. совокупность связей и взаимовлияний людей, складывающихся в их совместной деятельности. Межличностное взаимодействие представляет собой последовательность развёрнутых во времени реакции людей на действия друг друга: поступок индивида А, изменяющий поведение индивида В, вызывает со стороны последнего ответные реакции, которые в свою очередь, воздействуют на поведение А [33].

Взаимодействие – универсальная форма развития, обоюдного изменения явлений, как в природе, так ив обществе, приводящее каждое новое звено в новое качественное состояние. Взаимодействие отражает широкий круг процессов окружающей действительности, посредством которых реализуются причинно-следственные связи, происходит обмен между взаимодействующими сторонами, их взаимное изменение [33,с.59].

Внутренним условием возникновения контакта между взаимодействующими сторонами является проявление искреннего, подлинного уважения друг к другу, эмпатичность и толерантность. Внешним проявлением контакта является поведение взаимодействующих субъектов.

Контакт – это условие и следствие продуманного взаимодействия его субъектов, повышающее эффективность этого процесса и его результата. В условиях контакта наиболее полно проявляются все личностные свойства субъектов взаимодействия, сам факт его установления приносит им интеллектуальное и эмоциональное удовлетворение. ими словами, внутренними механизма контакта являются эмоциональное и интеллектуальное сопереживание, со мышление, содействие [14].

Эмоциональное сопереживание, как механизм контакта, обеспечивает взаимопонимание и общность, согласованность взаимодействия между социальным работником и клиентом.

Другой механизм контакта взаимодействующих сторон представляет собой мыслительное содействие, с мышление, определяемое включенность обеих сторон в одну и ту же активную деятельность по рассмотрению той или иной проблемы и направленное на решение определённых задач.. Этот механизм так называемого интеллектуального содействия обуславливается совместностью интеллектуальной деятельности, например клиента и специалиста по социальной работе.

Социальное взаимодействие – это процесс воздействия социальных работников, клиентов и других социальных групп друг на друга в процессе реализации социальных интересов и потребностей [16].

На основании этих определений мы выделили основные характеристики взаимодействия. К ним относится:

1) Активность есть основная характеристика взаимодействующих сторон в процессе любого взаимодействия. При активной позиции клиента обратившегося в социальную службу, результативность взаимодействия будет выше.

2) Осознанность и целеположенность существенные характеристики во взаимодействии людей. Они определяют и формы этого взаимодействия. К ним относятся: сотрудничество, противоборство, противостояние, конфликт.

Таким образом, рассмотрев данные характеристики взаимодействия можно сделать вывод, что при наличии всех этих качеств у клиента: осознанность, целеположенность, активность, заинтересованность, возникновение контакта, эмпатичность и толерантность, интеллектуальное и эмоциональное удовлетворение, взаимопонимание и общность, согласованность взаимодействия, при обращении в социальную службу. Позиция будет при взаимодействии со специалистом по социальной работе и клиента, будет рассматриваться не только в качестве объекта социального взаимодействия.

Выделенные нами основные характеристики взаимодействия по- разному проявляются, в зависимости от условий и ситуаций, в которых осуществляется взаимодействие субъекта. Это позволяет говорить о множестве типов взаимодействия, их характеризуют: по оптимальности, эффективности, частоте их устойчивости. Различные подходы и классификации типов взаимодействия не исключают друг друга, а ещё раз подчёркивают многоаспектность этого процесса. Мы взяли за основу классификации характер взаимодействия, выделили при этом следующие три признака: отношение взаимодействующих сторон к интересам друг друга, наличие, наличие осознаваемой общей цели совместной деятельности, субъектности позиции друг к другу во взаимодействии [24].

Следовательно, согласно с выше перечисленными характеристиками мы можем рассмотреть, какие модели взаимодействия существуют в отношениях между клиентом и специалистом по социальной работе при взаимодействии.

Субъект – субъектная - модель взаимодействия, в которой специалист по социальной работе и клиент в равной мере признаются в качестве субъектов социального процесса, возможности осуществления выбора и реализации своего «Я».

Субъект – объектная - модель взаимодействия, в которой специалист по социальной работе выступает носителем общественного закона, целей, социальных программ, т.е. роль субъекта. Клиенту отводится пассивная роль, он выступает в роли объекта воздействия, который должен обладать тем, что ему предлагают.

Объект – субъектная - модель взаимодействия, в которой в качестве субъекта выступает клиент, специалисту по социальной работе отводится пассивная роль [34].

Рассмотрим подробнее эти отношения. Защита слабого и зависимого более сильным, предусматривает доминирование в отношениях такого рода позиции специалиста «над клиентом». Специалист организует квалифицированное вмешательство в ситуацию с ярко выраженными субъект – объектными отношениями авторитарной стороны со стороной зависимой. Уподобляющийся сильному, влиятельному, компетентному лицу, он «лучше знает», что нужно клиенту, что для него хорошо, что пойдет на пользу, и начинает действовать именно с данной позиции. Клиент же, напротив, на время как бы полностью избавляется от необходимости предпринимать самостоятельные усилия и нести какую-либо ответственность.

В целом ряде случаев развитие отношений между клиентом и специалистом по такому сценарию действительно целесообразно. Клиент, травмированный тем или иным событием (горем, катастрофой, поставившими его в уязвленное положение), отдельные клиенты жертвы жестокого обращения, измены, предательства, дети, требующие ухода и беспомощные перед лицом своих проблем и т.п. – не могут обойтись без попечения более сильного, все понимающего человека, предпринимающего разносторонние меры помощи, заботы, защиты, а потому охотно соглашаются с ролью объектов, ибо кризисное состояние, тяжелое испытание, потрясение фрустрируют человека и лишают его возможности рефлектировать. Кроме того, они «сужают» сознание, не дают времени на подготовку к испытаниям. Человек впадает в шок, подобный коме. Его сопротивление ослабевает, и у него возникает потребность в опоре, подсказке.

Это позволяет сделать вывод, что такие отношения носят субъектно-объектный характер взаимодействия. Действия между специалистом как субъектом оказания воздействия, помощи и поддержки и клиентом, как объектом, на который направляется воздействие и которому предоставляется помощь. Однако это вовсе не предполагает, что клиент должен безоговорочно подчиняться определенному набору образцов и требований, выполняя лишь роль объекта, в то время, как специалисту принадлежит роль контролирующей и принуждающей силы. Устойчивые изменения достигаются в том случае, если в процессе взаимодействия отношения между специалистом и клиентом из субъектно-объектного типа преобразуются в субъектно-субъектные, что обусловлено активностью позиции не только специалиста, но и клиента. Это происходит в ходе совместного решения. Так же и получаемые результаты значимы для обоих, хотя и по-разному. Именно такая ситуация способна обеспечить изменения как в клиенте, так и в специалисте, являющиеся результатом взаимодействия.

Различные сочетания этих моделей дают определённые типы взаимодействия между клиентом и специалистом, такие как: сотрудничество, диалог, соглашение, опека, подавление, индифферентность, конфронтация [25]. Рассмотрим каждый тип взаимодействия подробнее для наиболее полного представления о каждом из них.

1) Наиболее эффектным, на наш взгляд, для развития ситуации клиента и специалиста является сотруднический тип взаимодействия, который характеризуется объективным знанием опорой на лучшие стороны друг друга, адекватностью их оценок, гуманным, доброжелательным, доверительным и демократическими взаимоотношениями; активностью обеих сторон, совместно осознанными и принятыми действиями, положительно взаимным влиянием друг на друга. При сотрудничестве возможны конфликты, противоречия, но они разрешаются на основе общего стремления к достижению цели, не ущемляют интересов взаимодействующих сторон, характеризующийся равенством позиций и чаще всего отношения носят субъектно–объектный характер взаимодействия.

2) Большими потенциалом обладает так же диалоговое взаимодействие. Оно предполагает равенство позиций партнёр уважительное, положительное отношение взаимодействующих. Такое взаимодействие помогает чувствовать партнёра, понять и мысленно встать на его позицию, прийти к соглашению. Принятие партнёра таким, каков он есть, уважение и доверие к нему, искренний обмен мнениями позволяет выработать в результате сходные установки, взгляды, убеждения на ту или иную ситуацию. Эффектность диалогу обеспечивает его открытость, искренность, отсутствие предвзятости. Отсутствие навыка ведения продуктивного диалога приводит к недоброжелательности в отношениях, недоразумениям, спорам, конфликтам. И наоборот, грамотно построенный диалог создаёт условия для участников сотруднического взаимодействия. Данный вид взаимодействия способствует развитию субъектно-субъектных отношений между сторонами.

3) В основе соглашения лежит договорённость взаимодействующих сторон об их роли, позиции и функции в конкретной деятельности. Участники взаимодействия знают возможности и потребности друг друга, понимают необходимость договориться в целях достижения положительного результата. В ряде случаев этот тип взаимодействия является наиболее эффектным, например, если между взаимодействующими сторонами существует психологическая несовместимость, что вполне естественно. Заинтересованность в положительном результате работы, понимание необходимости вклада каждой стороны в общий итог побуждают партнёров договариваться. Вместе с тем клиент в данной ситуации может выполнять роль, как объекта, так и субъекта взаимодействия.

4) Опека – это забота одной стороны о другой (социального работника о клиенте, старших о младших и др.). Одни действуют только по преимуществу как передатчики, а другие - как активные потребители готового опыта, и таким образом взаимодействие носит односторонний, опекающее – потребительский характер. Для участников взаимодействия характерны субъективно-объективные отношения [8, с. 39].

5) Подавление – достаточно распространённый тип взаимодействия, который проявляется в пассивном подчинении одной стороны другой. Такое взаимодействие проявляется в виде открытых, жёстких указаний, требований, предписаний, что и как сделать. Этот тип взаимодействия характерен для разных систем, распространён в различных видах оказания помощи. Подавление приводит к напряжённости во взаимоотношениях, вселяет страх, неприязнь к соучастнику. Если подавление является преобладающим, то оно очень опасно, так как у одних формируется пассивность, приспособленчество, инфантильность, неуверенность и беспомощность; у других - деспотичность, агрессия по отношению к людям, окружающему миру. Они могут участвовать в совместной деятельности, но при этом быть безразличными к успехам партнёра. Отношения носят объектно-объектный характер. Для этого типа характерна неразвитость эмоционального компонента, нейтральные формальные отношения, отсутствие взаимовлияния. Индифферентный тип взаимодействий может перейти в конфронтацию при неправильной организации деятельности и отношений в процессе работы, противопоставлении успехов, достижений взаимодействующих сторон.

7) Конфронтация – открытая неприязнь друг к другу или одной стороны по отношению к другой, противоборство, противопоставление, столкновение. Конфронтация может быть следствием неудачного диалога, соглашения или конфликта, психологической несовместимости людей. Конфронтация характеризуется явным расхождением целей и интересов; иногда цели совпадают, но личный смысл существенно расходятся. Конфронтация свойственна и для отдельных клиентов, и для групп, коллективов. Независимо от причин конфронтации задача специалиста социальной сферы найти способы перехода к другим типам взаимодействия: диалогу, соглашению. Данный тип взаимодействия не может привести к продуктивным отношениям для решения ситуации клиента, поэтому необходимо избегать данную форму взаимодействия в работе [33,35].

Подводя итог, следует сказать, что из перечисленных типов взаимодействия, на наш взгляд, наиболее эффективным будет процесс взаимодействия, построенный на системе субъект – субъектных связей, в основе которой лежит признание прав каждой стороны на самоопределение, на момент сотрудничества в противовес конфронтации и применения принуждения. Независимость, автономность личности, в основе которой лежит ощущение субъективной свободы, предполагающей возможного самостоятельного выбора, возложение на себя ответственности.

Особо следует выделить такой тип взаимодействия, как конфликт, поскольку он может сопутствовать всем другим типам и носит, как правило, временный характер, переходя в зависимости условий в другой тип взаимодействия. Конфликт – этот столкновение интересов противоположно направленных целей, интересов, позиций, взглядов субъектов взаимодействия. В основе любого конфликта лежит либо противоречие позиции сторон по какому-либо поводу, либо противоположные цели, либо несовпадение, желаний партнёров. Конфликты могут возникать в связи с противоречием:

* когда сталкивается новаторство с консерватизмом;

- групповых интересов, когда люди отстаивают интересы только своей группы при игнорировании общих интересов;

1. связаны с личными, эгоистическими побуждениями, когда корысть подавляет все другие мотивы.

Конфликт возникает, когда одна сторона начинает действовать, ущемляя интересы другой. Конфликт вызывает недоверие и тревожность, накладывает отпечаток на внутреннюю жизнь коллектива и психологическое состояние одного человека. Конфликт требует обязательного разрешения и может идти в различных направлениях и переходить в другие типы взаимодействия. При определённых условиях конфликт может выполнять интегративную и сплачивать членов коллектива, пробуждать их к поиску продуктивных решений проблем [25].

Итак, все рассмотренные, типы взаимодействия взаимосвязаны и могут присутствовать в социальной работе в отношениях между клиентом и специалистом. Чаще всего они сопутствуют друг другу, а с изменением условий переходят друг в друга. В то время как кто-то в конкретной ситуации нуждается в опеке, проявления внимания и заботе, с кем-то сложились деловые соглашения и это устраивает обе стороны, а по отношению к кому-то оправданы в данной момент жестокие требования. Применительно к конкретным условиям можно найти ведущий, оптимальный тип взаимодействию, а изменение потребностей клиента повлечёт изменение типа взаимодействия. Таким образом, можно сделать вывод о том, что взаимодействие есть основа и условие установления самых разнообразных связей между объектами и субъектами социальной работы. К ним относится форма развития и обоюдного изменения, процесс непосредственного опосредованного воздействия объектов (субъектов), взаимная обусловленность связь, сотрудничество, общность психического состояния, взаимопонимание и обоюдная заинтересованность, доверие друг к другу. Эмоциональное и интеллектуальное удовлетворение, проявление искреннего, подлинного уважения друг к другу, эмпатичность и толерантность, согласованность, активная деятельность, способствующие образованию продуктивного взаимодействия его субъектов, повышенная эффективность и значимость предмета взаимодействия. Они по-разному проявляются в зависимости от условий и ситуаций, в которых осуществляется взаимодействие. Выделенные модели взаимодействия не исключают друг друга, а ещё раз подчёркивают многоаспектность этого процесса [32]. Отношения, которые складываются между специалистом по социальной работе и клиентом, в процессе их совместной деятельности и особенности взаимодействия раскрываются в субъектно-объектной и объектно-субъектной, субъектно-субъектной моделях взаимодействия. Различность сочетаний этих моделей дают определённые типы взаимодействия для более успешного преодоления ситуаций клиента.

**Глава 2 Изучение модели взаимодействия специалиста по социальной работе и клиента в МУ «Комплексный центр социального обслуживания населения» г. Харовск**

**2.1 Организация и проведение исследования**

Цель исследования: изучение представлений специалиста по социальной работе и клиента об их взаимодействии.

Для достижения цели необходимо решить следующие задачи:

1. Изучить представления специалистов по социальной работе о клиентах обращающихся в МУ КЦСОН г. Харовск.

2. Изучить представления клиентов обращающихся за помощью к специалистам по социальной работе в МУ КЦСОН г. Харовск

3. Сравнить представление клиентов с представлением специалистов и определить, как они влияют на модели взаимодействии специалиста по социальной работе и клиента.

Этапы исследования:

* 1. Подготовительный: подобрать выборку участников исследования, разработать анкеты для клиентов и специалистов по социальной работе.
  2. Основной: осуществление исследования.
  3. Заключительный: обработать и проанализировать результаты исследования, написать выводы и разработать рекомендации.

База исследования: Муниципальное учреждение «Центр социального обслуживания населения» г. Харовск.

Выборка: первую группу выборки составляют специалисты по социальной работе в МУ КЦСОН, в количестве десяти человек, средний возраст составляет тридцать пять лет, все являются лицами женского пола; вторую группу – клиенты Муниципального учреждения «Центр социального обслуживания населения» в количестве тридцати человек, возраст от двадцати до восьмидесяти лет, все являются лицами женского пола.

Для достижения цели исследования проведения были разработаны четыре вида анкет для специалистов и клиентов.

На основе выделенных основных характеристик взаимодействия для клиентов были разработаны анкеты: "Представления клиента об оказании социальной помощи" (Приложение 1); "Мнение клиента о модели взаимодействия" (Приложение 2). Они позволяют проанализировать, насколько выделенные нами модели совпадают с представлениями клиента о взаимодействии, какую позицию занимают клиенты при взаимодействии.

Для специалистов были разработаны анкеты "Представления специалистов по социальной работе о клиентах социальной службы" (Приложение 3) и "Мнение специалиста о модели взаимодействия" (Приложение 4). Результаты анкет дают возможность проследить, какую позицию при взаимодействии, занимает специалист по социальной работе, каким он представляет клиента социальной службы.

Анкеты позволяют выявить:

1. Мнения клиентов и специалистов о характере взаимодействия;
2. Насколько осознанно, целеустремленно, активно клиенты обращаются к специалистам;
3. Проанализировать их позиции при взаимодействии, удовлетворенность от общения и ожидания клиентов от оказываемой помощи.

4. Результаты позволят сравнить, каким образом представления специалистов по социальной работе о клиенте влияют на модель взаимодействия.

**2.2 Анализ результатов и выводы**

Вопросы в анкетах носят закрытый и открытый характер. Всего в исследовании приняли участие 40 человек.

Изучение представлений клиента об оказании социальной помощи проводилась в 2008 году среди клиентов МУ «КЦСОН». Целью данного анкетирования было выявить представления клиентов о собственной позиции при обращении к специалистам, удовлетворенность результатами взаимодействии и их представления о специалистах по социальной работе, к которым им приходится обращаться за помощью.

Первый вопрос анкеты позволяет узнать, как часто клиенты обращаются в социальную службу к услугам специалистов. По результатам опроса получены следующие данные: большая часть клиентов 55% опрошенных обращаются в Центр часто, 25% клиентов ответили, что обращаются в Центр редко, 20% клиентов ответили, что обращаются я в Центр не чаще, чем 1 раз в год.



Большинство опрошенных клиентов обращаются в Центр часто это может свидетельствовать о том, что им требуется, получать помощь специалистов, с другой стороны может быть показателем не самостоятельности, иждивенчества.

На второй вопрос анкеты, что вы ждете от специалистов при обращении к ним за помощью - ответы респондентов распределились следующим образом: 20% клиентов ждут от специалистов поддержки;70% клиентов ждут помощи, 10% клиентов ищут понимания.

Эти данные свидетельствуют о том, что большинство клиентов надеются на специалистов по социальной работе, ждут от них помощи, и лишь небольшая доля клиентов ждет поддержки в решении своей проблемы.

Третий вопрос был направлен на анализ видов помощи, оказываемых специалистами. На вопрос: "За какой помощью вы обращаетесь?». Среди всех видов оказываемой социальной помощи, клиенты в первую очередь обращаются: за материальной помощью 55%; 15% за социально - педагогической помощью; 10% содействие в трудоустройстве; 5% за психологической поддержкой; 5% за путевкой в лагерь для ребенка; 5% за получением комплекта для новорожденных и за консультацией; 5% за получением талона в социальную парикмахерскую.

Можно сделать вывод, что большинство клиенты обращаются за материальной помощью.

На вопрос: "Как Вы ощущаете себя в роли клиента социальной службы" - ответы распределились следующим образом: 40% клиентов чувствуют себя уверенно; 30% клиентов чувствуют себя не уверенно; 25% клиентов нервничают;5% клиентов переживают.

Это говорит о том, что большинство респондентов испытывают дискомфорт при обращении за помощью.

На пятый вопрос анкеты: "Как вас принимают специалисты по социальной работе при обращении к ним за помощью" все 100% респондентов ответили, что специалисты принимают приветливо.

Шестой вопрос анкеты позволяет выяснить мнение клиентов, что ожидают от клиентов специалисты, при обращении к ним за помощью: 40% помощи в решении проблемы;35% изложения своей проблемы; 20% выполнения требований специалистов; 5% изложения своей проблемы и выполнения требований специалистов.

Довольно большой процент респондентов считают, специалисты ждут от клиентов помощи в решении их проблем.

Седьмой вопрос позволяет узнать, насколько легко клиентам общаться со специалистами, рассказывая о своей проблеме: 60% опрошенных ответили, что им легко общаться со специалистом;40% опрошенных ответили, что в общении возникают затруднения.

На вопрос почему, в чем причина были даны следующие ответы: потому что испытывают неуверенность, неудобство, неловкость, стеснительность, сложно говорить с посторонним человеком о своих личных проблемах.

На вопрос: " Из-за чего вы переживаете при обращении к специалисту: 60% ответили, что не смогут рассказать все объективно; 15% ответили, что их не смогут понять; 15% ответили, что им не смогут помочь;10% ответили, что переживают по другим причинам.

Таким образом, клиент обращает за помощью не может всё рассказать объективно и волнуется при обращении к специалисту

Десятый вопрос позволяет узнать, какую обычно позицию занимает клиент при взаимодействии со специалистом: 80% ответили, что ожидают помощи; 10% ответили, что проявляют инициативу; 10% ответили, что другие варианты ответа.

На вопрос: "Кто должен выступать в роли эксперта?":-75% респондентов ответили, что специалист по социальной работе; 20% респондентов ответили, что клиент; 5% респондентов ответили, что кто-то еще.

Эти данные свидетельствуют о том, что большая часть клиентов надеется на специалиста, доверяет ему решение своей проблемы, не проявляя собственной активности.

Двенадцатый вопрос позволяет узнать, всегда ли клиент добивается желаемого результата при обращении за помощью:50% ответили, что всегда;40% ответили, что иногда;10% ответили, что редко.

Следующий вопрос позволяет узнать, насколько часто клиенту отказывали в помощи: 20% ответили, что им иногда отказывали в помощи; 75% ответили, что им никогда не отказывали в помощи; 5% ответили, что им редко отказывали в помощи.

На вопрос: "По каким причинам отказывали?", были следующие варианты ответов: не было путевок в лагерь; нет возможности в настоящее время оказать материальную помощь; материальная помощь оказывается 1раз в пол года, а Вы недавно получали.

Последний вопрос дает возможность оценить, доволен ли клиент результатом от оказанной помощи: 58% остались довольны;37% хотелось бы большего; 5% ответили, что "другое".

По результатам исследования можно сделать следующие выводы. Большинство клиентов Центра часто обращаются за помощью к специалистам, и ждут от них помощи. Среди всех видов социальной помощи, оказываемых социальной службой, чаще всего клиенты обращаются за материальной и социально - педагогической помощью. Большинство клиентов при обращении чувствуют себя не уверенно, нервничают, переживают, испытывают неудобство, хотя специалисты, по мнению всех опрошенных, принимают их приветливо.

Клиенты считают, что специалист ждет от них помощи в решении проблемы, и лишь небольшой процент опрошенных думает, что специалист ждет от них выполнения их требований. В целом клиентам легко общаться со специалистом, потому что специалисты приветливы, доброжелательны, уважительны, умеют выслушать и готовы помочь в решении проблемы, Но все же отдельным клиентам сложно общаться со специалистом, потому что они испытывают неуверенность, неудобство, неловкость, стеснительность, сложно говорить с посторонним человеком о своих личных проблемах. Большинство клиентов переживают, что не смогут рассказать все объективно при обращении к специалисту.

Среди всех опрошенных респондентов 80% ожидают помощи от специалистов, и лишь небольшой процент проявляет собственную инициативу при взаимодействии, это очень высокий показатель пассивности клиентов Цента.

Так же большинство опрошенных считают, что главную роль при решении проблем должен выполнять специалист по социальной работе. Это свидетельствует о том, что клиент надеется не на свои силы.

Полученные данные свидетельствуют о том, что большинство клиентов довольны работой социальной службы и оценивают ее как очень эффективную и полезную. В то же время есть над, чем задуматься специалистам по социальной работе, почему клиенты чаще всего надеются не на свои силы, а на помощь специалистов.

На основе теоретического материала была разработана анкета "Представления специалистов по социальной работе о клиентах социальной службы". Целью данного исследования было выявить представления специалистов по социальной работе о клиентах, которые обращаются к ним за помощью. Оценить активность клиентов и специалистов, с их точки зрения. Узнать степень удовлетворенности от результатов взаимодействия.

В анкетировании приняли участие 10 специалистов по социальной работе, ответили на 13 вопросов.

Первый вопрос направлен на выявление представлений специалистов о цели обращения клиента в социальную службу, ответы респондентов распределились следующим образом: 90% ответили, что клиент сам не может решить проблему;10% ответили, что клиент привык, что за него решают другие.

Эти данные могут свидетельствовать о том, специалисты не верят собственные силы клиента и поэтому должны помогать им.

На вопрос: "От чего зависит активность клиента при взаимодействии со специалистом":10% ответили, что зависит от личности клиента; 20% ответили, что зависит от проблемы обращения; 20% ответили, что зависит от занимаемой позиции.

Большинство специалистов считает, что активность клиента будет зависеть от них.

На вопрос: "Определите, какую позицию занимает специалист при взаимодействии с клиентом": 90% ответили, что активную; 10% ответили, что "другую".

Эти данные свидетельствуют, что специалист является инициатором решения проблем клиента, а не сам клиент.

На вопрос: "Определите позицию, которую чаще всего занимает клиент при обращении к специалисту": 10% ответили, что активную; 50% ответили, что пассивную; 40% ответили, что "другую".

Большинство респондентов считают, что клиент при взаимодействии пассивен.

На вопрос: "С какими клиентами вам удобнее работать?" все специалисты ответили единогласно, что им удобнее работать с активными клиентами.

На вопрос почему? Были такие варианты ответов: быстрее и эффективнее можно решить проблему; легче выявить проблему, и найти пути ее решения; клиент знает, что он хочет; успешнее взаимодействие.

Отсюда следует, что специалисты по социальной работе заинтересованы, чтоб клиент был активным, поэтому возникшую проблему можно решить взаимовыгодно.

На вопрос: "Кто, по вашему мнению, должен быть экспертом при решении проблем клиента?": 40% специалистов ответили, что клиент; 60% специалистов ответили, что специалист по социальной работе.

Эти данные свидетельствую о том, что большинство специалистов заранее делают установку, на доминирующую позицию над клиентом.

На вопрос: "От чего зависит результат оказываемой помощи?": 80% ответили от позиции клиента;10% ответили от позиции специалиста; 10% ответили от вида оказываемой помощи.

Это говорит о том, что специалисты считают позицию клиента важной при взаимодействии.

На вопрос "Как часто вы удовлетворены результатом взаимодействия с клиентом при решении его проблем?»: 40% ответили - редко; 30% ответили - иногда; 30% ответили - "другое".

Эти данные говорят о том, что специалисты не удовлетворены результатом взаимодействия.

На вопрос "В чем преимущества активных клиентов при взаимодействии со специалистом по социальной работе?": 30% ответили - в более короткие сроки разрешение проблемы; 30% ответили - легче вступают в разговор (идут на контакт); 30% ответили - знает, что ему нужно; 10% ответили - легче выявить проблему, найти пути

В чем их недостатки?: 30% ответили - часто переходят на другие темы в ходе разговора, много лишнего; 20% ответили - в некоторых вопросах трудно переубедить; 20% ответили - они самоуверенны, вспыльчивы; 10% ответили - они часто меняют свои планы (цели); 20% ответили - нет недостатков.

На вопрос "В чем преимущества пассивных клиентов при взаимодействии со специалистом по социальной работе?": 30% ответили - часто переходят на другие темы в ходе разговора, много лишнего; 20% ответили - в некоторых вопросах трудно переубедить; 20% ответили - они самоуверенны, вспыльчивы; 10% ответили - они часто меняют свои планы (цели); 20% ответили - нет недостатков.

В чем их недостатки?: 30% ответили - не могут сами принять решение, неуверенны, нерешительны; 30% ответили - тяжело работать с такими клиентами, низкая отдача; 10% ответили - трудно идут на контакт, не хотят менять свои установки; 10% ответили - сложно выявить проблему; 10% ответили - проблема возникает вновь; 10% ответили - нет недостатков.

На вопрос, "Какие качества Вы бы хотели видеть в своем клиенте?" Были такие варианты ответов: терпимость, спокойствие, добросовестность, доброжелательность, открытость, целеустремленность, скромность, готовность принимать помощь, правильно ее оценивать, активность. Умение быть благодарным.

На вопрос "Почему?" ответы распределились следующим образом: 40% ответили - легче работать с такими клиентами; 40% ответили - результат помощи будет другим; 10% ответили, что чаще встречаются клиенты с потребительской позицией, все обязаны, все должны; 10% ответили - без помощи со своей стороны у клиентов ситуация не изменится

На вопрос "Как часто к Вам обращаются клиенты с такими качествами?": 40% ответили - редко;30% ответили - часто; 20% ответили - очень редко;10% иногда

По результатам исследования можно сделать следующие выводы.

По мнению большинства специалистов, клиент обращается в социальную службу, т.к. сам не может решить свою проблему. Чаще всего при взаимодействии специалист занимает активную позицию, а не клиент, хотя большинство специалистов считает, что активность клиента будет во многом зависеть от них. Все же удобнее работать специалистам с активными клиентами, т.к. можно быстрее выявить и эффективнее решить проблему, успешнее будет взаимодействие. Преимущества активных клиентов, по мнению специалистов, в том, что они легче идут на контакт, знают, что им нужно, в более короткие сроки разрешается проблема. Но у таких клиентов есть и свои недостатки, они вспыльчивы, самоуверенны, часто переходят на другие темы разговора, говорят много лишнего.

Преимущества пассивных клиентов специалисты видя в том, что они могут "открыть" свои внутренние ресурсы, лишнего не говорят, могут короче изложить проблему, спокойные, скромные, рассудительные иногда, соглашаются со специалистами. Но есть также мнения, что у пассивных клиентов нет преимуществ.

Недостатки пассивных клиентов специалисты видят в том, что они не могут сами принять решение, неуверенны, нерешительны, тяжело работать с такими клиентами, низкая отдача, трудно идут на контакт, не хотят менять свои установки, сложно выявить проблему, проблема возникает вновь. А 10% респондентов ответили - у них нет недостатков.

Большинство специалистов считают, что экспертом при решении проблем клиента, должен выступать не он сам, а специалист, но результат взаимодействия будет зависеть во многом от позиции, которую занимает клиент.

Чаще всего специалисты бывают не удовлетворены результатами взаимодействия с клиентами и хотели бы видеть в своих клиентах такие качества, как - терпимость, спокойствие, добросовестность, доброжелательность, открытость, целеустремленность, скромность, готовность принимать помощь, правильно ее оценивать, активность, умение быть благодарным. Специалисты считают, что легче работать с такими клиентами, результат помощи будет другим, без помощи со своей стороны у клиентов ситуация не изменится, но к сожалению клиенты с такими качествами в службу обращаются редко.

Полученные данные свидетельствуют о том, что большинство специалистов не удовлетворены своей работой и оценивают ее как мало эффективную. Отсюда следует, есть над, чем поработать специалистам по социальной работе, почему клиенты чаще всего надеются не на свои силы, а на помощь специалистов, и от кого в первую очередь должен зависеть результат взаимодействия.

Анкета "Мнение клиента о модели взаимодействия" содержит тринадцать анонимных вопросов открытого типа. Целью данного опроса является изучение мнения клиентов, его влияние на характер взаимодействия.

На вопрос, "С какой целью Вы обращаетесь к специалисту по социальной работе?" клиенты ответили: 40% - получить помощь; 30% - получить консультацию; 20% - самостоятельно не смог решить проблему; 10% - психологическая проблема.

На вопрос, "Как вы считаете, Вы хорошо знаете цель визита к специалисту?"^ 90% клиентов ответили положительно; 10% клиентов ответили "не совсем".



На вопрос, "Как Вы считаете, какие пути нужно использовать для достижения этой цели?" клиенты ответили: -50% - обратиться к специалисту, рассказать все о своей проблеме; 30% - самому постараться разобраться в ситуации, закрепить уверенность в правильном выборе у специалиста; 20% - выполнять советы специалиста.

На вопрос, "Как вы считаете, от кого зависит результат взаимодействия?"60% клиентов ответили: от специалиста и клиентов; 20% клиентов ответили - от клиентов; -20% клиентов ответили - от специалистов.

На вопрос, " Вам легко идти на контакт со специалистом?": 10% ответили - нет; 20% ответили - не всегда; 70% ответили - да, легко

На вопрос, "Какие условия должны соблюдаться, для возникновения контакта при взаимодействии?": 60%ответили - доверительные отношения, гарантия конфиденциальности, взаимопонимание, доброжелательность; 30% ответили - чтобы не было посторонних; 10% ответили - заинтересованность обеих сторон.



На вопрос, "Насколько специалист был заинтересован в оказании помощи?": 90% ответили - заинтересован полностью (на все 100%); 10% ответили - я думаю, был заинтересован.

На вопрос, "Насколько Вы получили эмоциональное и интеллектуальное удовлетворение при взаимодействии?": 10% ответили - на 100%; 10% ответили - хотелось бы большего; 80% ответили - удовлетворен большей частью.



На вопрос, "Согласованные ли были требования (действия) при взаимодействии?": 10% ответили нет; 90% ответили да.

На вопрос, "Как Вы отнесетесь к пожеланиям специалиста?: 70% ответили - учту, приму к сведению, прислушаюсь; 30% ответили - выполню.

На вопрос, "Насколько, с Вашей точки зрения, специалист был настроен на активную, совместную деятельность?: 70% ответили - был готов помочь; 30% ответили - настроен полностью, на все 100%.

На вопрос, "Как часто в процессе взаимодействия обнаруживается противоречие во взглядах?": 70% ответили - редко; 20% ответили – никогда; 10% ответили - часто.

На вопрос. " Была ли достигнута цель взаимодействия?":80% ответили - да; 20% ответили - частично (не все получил, что хотелось).

Полученные данные о модели взаимодействия свидетельствуют, о том, что большинство клиентов, обращаясь за помощью, хорошо знают цель визита к специалисту. Главным условием, по мнению большинства респондентов для достижения своей цели нужно обратиться к специалисту и рассказать о своей проблеме, а 30% считают, что нужно сначала самим разобраться в проблеме и закрепить уверенность в правильном выборе у специалиста.

Большинство опрошенных (70%) легко идут на контакт со специалистом по социальной работе, но должны соблюдаться определенные условия: гарантия конфиденциальности, взаимопонимание, доброжелательность, доверие так считают (60%) респондентов, а (30%) хотят общаться со специалистом наедине. Но результат взаимодействия будет зависеть как от клиента, так и от специалиста в (60%) случаев, причем действия должны быть согласованы у (90%) опрошенных и пожелания специалистов будут учтены в (70%) случаев.

Анализ ответов респондентов позволил сделать вывод, что большинство клиентов получили эмоциональное и интеллектуальное удовлетворение при взаимодействии, специалист был заинтересован, настроен на совместную деятельность и цель в большинстве случаев (80%) была достигнута.

Анкета "Мнения специалиста о модели взаимодействия" Содержит тринадцать анонимных вопросов открытого типа. Целью данного исследования является изучение мнений специалистов о характере взаимодействия, его эффективности и результативности.

На вопрос, "Как вы считаете, с какой целью клиент обращается к специалисту по социальной работе?" специалисты ответили: -50% - получить помощь, чтобы решить возникшую проблему; 20% -возникла проблема, самостоятельно не может найти правильное решение; 20% - получить совет;10% - понимания

На вопрос, "Как Вы считаете, насколько эта цель объективна (адекватна)?" специалисты ответили: 60% - не всегда; 30% - цель адекватна и клиент должен быть уверен, что ему помогут;10% - зависит от ситуации и от того, как сам клиент понимает цель.

Эти данные могут говорить о том, что в большинстве случаев, по мнению специалистов цели обращения не всегда объективны.

На вопрос, "Как Вы считаете, какие пути нужно использовать для достижения этой цели?: 50% - иметь желание самому клиенту разрешить свою проблему; 30% - задействовать все средства, которые есть в арсенале у специалиста; 10% - контроль специалиста;10% - нацелить клиента на самостоятельное принятие решения

Большинство специалистов считает, чтобы достичь поставленной цели, клиент в первую очередь должен иметь желание разрешить свою проблему, но не без участия специалистов.

На вопрос, "Как вы считаете, от кого зависит эффективность взаимодействия?: 70% - зависит от клиента; 20% - зависит и от клиента и от специалиста; 10% - зависит от специалиста.

Эти данные свидетельствуют о том, большинство специалистов считают клиента главным экспертом при решении своих проблем.

На вопрос, "Как Вы можете охарактеризовать нацеленность на контакт вашего клиента?" специалисты ответили: 60% - охотно идет на контакт, готовность к общению, открытость; 30% - все зависит от понимания клиентом цели обращения, от добровольности;10% - клиент не всегда открыт, застенчив, пассивен.

На вопрос, "Какие условия должны соблюдаться, для возникновения контакта при взаимодействии?: 60% - располагающая обстановка, доброжелательное отношение специалиста, контакт глаз, умение вести разговор, тактичность; 30% - доброжелательность специалиста, и личное желание клиента; 10% - конфиденциальность.

На вопрос, "Оцените заинтересованность клиента в оказании помощи?" специалисты ответили: 40% - очень заинтересован (на 100%); 40% - скорее всего, заинтересован, имеет желание; 20% - заинтересован на 50%.

На вопрос, "Оцените, насколько Вы получили эмоциональное и интеллектуальное удовлетворение при взаимодействии?" специалисты ответили: 50% - не всегда; 20% - да, полностью; 20% - если клиент выполняет намеченные пункты план; 10% - зависит от контакта.

На вопрос, "Согласованные ли были требования (действия) при взаимодействии?": 70% опрошенных ответили - да; 30% опрошенных ответили - не всегда.

На вопрос, " Услышал ли клиент Ваши пожелания?" : 50% ответили - надеюсь, что да; 40% ответили - да;10% ответили - не всегда.

На вопрос, "Насколько, с Вашей точки зрения, клиент был включен в активную, совместную деятельность?" специалисты ответили: 60% - не совсем (на 50%); 20% - больше чем на половину (на 80%); 10% - активен на 100%; 10% - нет, был пассивен.

Мнения специалистов разделились, таким образом, но большинство клиентов службы не используют полностью свой потенциал для решения своей проблемы.

На вопрос, "Как часто в процессе взаимодействия обнаруживается противоречие во взглядах?" специалисты ответили: 70% - иногда, редко; 20% - достаточно часто; 10% - нет противоречий.

Это свидетельствует о том, что чаще всего клиенты "доверяют" полностью решение своей проблемы опытному специалисту.

На вопрос, "Была ли достигнута цель взаимодействия?": 40% ответили - не полностью (не на все 100%); 30% ответили - да; 20% ответили - нет; 10% ответили - не всегда.

В большинстве случаев специалисты считают, что они не полностью, не всегда достигают цели взаимодействия.

Анализируя полученные данные можно сделать вывод, что мнение специалистов по социальной работе о методах взаимодействия во многом расходится с мнением клиентов. По мнению специалистов (60%) клиентов не всегда адекватно представляют себе цель обращения. Главным условием для достижения цели является желание самого клиента, но, по мнению большинства специалистов, клиент не всегда заинтересован, активен и имеет желание сотрудничать, быть активным участником решения своих проблем. В большинстве случаев (70%) действия при взаимодействии согласовываются, но противоречий во взглядах чаще всего не бывает.

Анализ ответов респондентов позволил сделать вывод, что специалисты не получают эмоциональное и интеллектуальное удовлетворение при взаимодействии с клиентами, и цель в большинстве случаев была достигнута не полностью.

Сравнительный анализ представлений специалиста по социальной работе и клиента об их взаимодействии:

Таблица 1.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | Ответы клиентов | Ответы специалистов по социальной работе |
| Цель обращения клиентов в социальную службу: | -40%получить помощь;  -30% консультацию;  -20% самостоятельно не решить проблему;  10% -психологическая поддержка. | -50% получить помощь;  -20% самостоятельно не решить проблему;  -20% получить совет. |
| Ясность цели визита к специалисту (сформулированность, объективность) | -90% знаю цель;  -10% «не совсем» | -60% не всегда объективна;  -30% адекватна;  -10% зависит от ситуации. |
| Пути достижения цели: | -50% обратиться к специалисту;  -30% самому разобраться, закрепить уверенность в правильном выборе;  -20% выполнять советы специалиста. | -50% желание клиента разрешить свою проблему;  -40% задействовать средства специалиста;  -10% контроль специалиста; |
| Установление контакта при взаимодействии: | -70% да, легко;  -20% не всегда;  -10% нет | -60% да, легко;  -30% зависит от добровольности обращения;  -10% нет |
| Позиция клиента при взаимодействии: | -80% ожидают помощи;  -10% проявляют инициативу;  -10% -? | -50% пассивная;  -10% активная;  -40% ? (другая) |
| Кто должен выступать в роли эксперта при взаимодействии: | -75% специалист по социальной работе;  -20% клиент;  -5% кто-то еще. | -60% клиент;  -40% специалист по социальной работе. |
| От кого зависит результат взаимодействия: | -60% от специалиста и клиента;  -20% от клиента;  -20% от специалиста. | -70% от клиента;  -20% от клиента и специалиста;  -20% от специалиста. |
| Удовлетворенность от результата взаимодействия | -55% остались довольны;  -35% хотелось бы большего;  -5% другое | -40% редко;  -30% иногда;  -30% другое |

Некоторые вопросы в анкетах были продублированы, для того чтобы точнее выявить представления специалистов на тот или иной вопрос. Ответы респондентов на одинаковые вопросы отличаются друг от друга, это может свидетельствовать о том, что нет четкого представления специалистов о взаимодействии.

В ответах специалистов на вопрос: «С какой целью клиент обращается к специалисту по социальной работе?»

Таблица 2.

|  |  |
| --- | --- |
| Ответы на первую анкету: | Ответы на вторую анкету: |
| -50%-получить помощь, чтобы решить возникшую проблему;  -20%-получить совет;  -10%-понимания. | -90%-клиент сам не может решить проблему;  -10%-клиент привык, что за него решают другие. |

На вопрос: «От кого зависит результативность взаимодействия?»

Таблица 3.

|  |  |
| --- | --- |
| Ответы на первую анкету: | Ответы на вторую анкету: |
| -70%-от клиента;  -20%-от клиента и специалиста;  -10%-от специалиста. | -60%- от специалиста;  -40%-от клиента. |

На вопрос: «Была ли достигнута цель взаимодействия?»

Таблица 4.

|  |  |
| --- | --- |
| Ответы на первую анкету: | Ответы на вторую анкету: |
| -40%-не полностью;  -30%-да, достигнута;  -20%-нет, не достигнута;  -10%-не всегда. | -40%-редко;  -30%-иногда;  -30%-другое. |

В силу этого можно сделать вывод, что специалисты по социальной работе видят в клиентах обращающихся за помощью объекта, на которого нацелено воздействие, изначально не принимая его как равноправного участника взаимодействия.

Таким образом, гипотеза нашего исследования подтвердилась, так как, выбор модели взаимодействия в МУ КЦСОН г. Харовск влияет на формирование представлений специалистов по социальной работе и клиентов.

На основании результатов анкетирования мы можем определить модель взаимодействия - это субъект - объектная модель, потому что в ходе исследования выяснилось, что чаще всего к специалистам обращаются клиенты с пассивной позицией. В основном они ориентируются на специалиста, исключая желание использовать собственные ресурсы. Сложившаяся в процессе взаимодействия модель отношений, связана по нашему мнению, с представлениями специалиста о клиенте как объекте помощи. Оказывая помощь, специалист не учитывает тот потенциал, который уже имеется у специалиста при обращении в социальную службу. Стремление специалистом решить проблемы клиента, опираясь лишь на свой профессионализм, приводят к его повторному обращению, о чем свидетельствуют данные, что 55% клиентов обращаются в Центр часто.

Большинство специалистов по социальной работе считают, что экспертом при решении проблем должен выступать не сам клиент, а специалист, что указывает на активную позицию специалиста. При анализе анкет специалистов стало ясно, они понимают, что удобнее работать с активными клиентами, даже считают, что активность клиента во многом зависит от них. Однако на практике это осуществить довольно сложно, поэтому необходимо научить специалистов повышать субъектность клиентов при взаимодействии, ориентируя специалиста на использование в своей работе субъектно-субъектные отношения, активизируя потенциал самозащиты клиента. Данная модель отношений поможет более эффективно разрешать возникающие проблемы.

Таким образом, процесс решения поблеем с самого начала должен становиться совместным. И характер взаимодействия между специалистом по социальной работе и клиентом должен строится на субъект – субъектных отношениях, причем помощь специалиста ориентирована, прежде всего, на активизацию потенциала самозащиты клиента и носит лишь вспомогательный характер.

**2.3 Рекомендации по взаимодействию специалистов по социальной работе и клиентов в МУ КЦСООН г. Харовск**

На основании сделанных нами выводов мы предлагаем ряд рекомендаций, которые будут ориентированы на построение субъект-субъектных отношений между специалистом по социальной работе и клиентом.

1. Уместно использовать развитие личностных ресурсов клиента и навыков разрешения проблем. Необходимо помогать клиенту развитию процесса осознания, понимания собственного поведенческого выбора, наиболее оптимального и эффективного для данной личности. K таким ресурсам относятся: способность и возможность осуществлять оценку проблемной ситуации, сформированность позитивной Я-концепции (самооценки, самоуважения, само эффективности), способность самостоятельно контролировать свой поведенческий выбор, и ряд коммуникативных навыков: умение сопереживать, общаться, понимать окружающих и прогнозировать их поведение, повышение социальной компетентности, восприятия и оказания социальной поддержки.

2. Уметь свободно общаться с клиентами разных типов, разного уровня образования, разного возраста и социального положения.

3. Принимать во внимание мнения и точки зрения клиентов. Специалист должен уважать точку зрения другого человека, даже если она противоположная той которую придерживается специалист. Это послужит стимулом к самораскрытию и самовыражению клиента.

4. Уметь внимательно выслушать и понять собеседника. Умение слушать – очень ценное качество, которое помогает расположить к себе клиента, заинтересовать. Это умение помогает правильно построить общение между специалистом и клиентом, способствует установлению доверительных отношений, возникновения контакта при взаимодействии.

5. Уметь наблюдать за клиентом. Информация, полученная таким образом, очень ценная для специалиста. Наблюдая за клиентом, можно понять, насколько он заинтересован в решении проблемы, какие отношения складываются при взаимодействии со специалистом, насколько эффективно общение и многое другое.

6. Уметь активизировать пассивных клиентов и занять их. Иногда пассивные клиенты просто не могут высказаться по причине своей застенчивости, и задача специалиста состоит в том, чтобы создать обстановку, в которой застенчивый клиент мог бы выразить свою точку зрения. Иногда пассивность является следствием не заинтересованности клиента, ненужности для них данной информации. В этой ситуации специалисту следует выяснить, какой аспект обсуждаемой проблемы наиболее актуален для клиента, и изменить ход взаимодействия в соответствии с полученным ответом.

7. Необходимо активизировать участие клиента в процессе принятия решения проблемы - это возможность выразить свою точку зрения, быть услышанным и поможет занять роль эксперта при решении проблемы. Это – процесс, который помогает специалисту и клиенту, - не только услышать мнения и пожелания друг друга, но и выстроить систему партнерских взаимоотношений, организовать совместную работку и добиться высокого уровня ответственности за решения, которые принимаются совместно.

8. Уместно использовать в своей работе процесс переговоров, направленный на создание устойчивых доброжелательных и конструктивных рабочих отношений, предусматривающий анализ проблем клиента.

9. Уместно на первых ступенях установления отношений специалисту временно отказаться от рассмотрения проблем, не связанных с актуальным кризисным состоянием своего партнера. Умение сосредоточить внимание только на событии, послужившем поводом к собеседованию, проследить его в развитии указывает на способность специалиста внутренне структурировать встречи и разговоры.

10. Уместно при формулировании проблемы клиентом, специалисту вносить определенные комментарии. Если клиенту все же не удается самостоятельно конкретизировать проблему или это сделать трудно, можно предложить ему свою гипотезу (видение проблемы), с тем чтобы он высказал собственную точку зрения или что-то внес в нее от себя. Чем более конкретным, прочувствованным будет вариант позитивного реагирования клиента на свою ситуацию при формулировании им своих проблем, тем больше шансов, что он действительно захочет изменяться /2/.

Предложенные нами рекомендации подходят для любого начинающего специалиста по социальной работе, как и для специалиста со стажем. Многое из того, о чем говорилось, не новость. Но если внимательно отнестись к рекомендациям, то наверняка ко многим специалистам придет более глубокое понимание того, что такое практическая социальная работа и как она может помочь нуждающимся в помощи людям. Важно к этому подготовиться, овладеть не только знаниями, но и практическими навыками и умениями.

**Заключение**

В процессе решения первой задачи: описав клиентов социальной службы. Выделив типологии клиентов в социальной работе. Мы пришли к выводам, что человек может стать клиентом социальной службы, если характер жизненной проблемы адекватен тому или иному типу предусмотренному российским законодательством. Клиент социальной службы определяется по его социальной ситуации, его отношению к специалисту по социальной работе, и к той позиции, которую он занимает при взаимодействии со специалистом.

В практике социальной работы индивидуальное проблемное поле клиентов обусловлено различными факторами. Их многообразие не позволяет дать исчерпывающую типизацию и классификацию. Между тем типологии клиентов связаны не только со спецификой их запросов и видом помощи, но и с особенностями взаимодействия.

На наш взгляд очень важно, какую позицию будет занимать клиент при обращении в социальную службу, поэтому специалисту необходимо иметь представления о различных видах клиентов и как та или иная позиция влияет на характер взаимодействия. В результате, на основании анализа теоретического материала мы выделили активную и пассивную позиции клиента при взаимодействии со специалистом по социальной работе. На наш взгляд, данные позиции лежат в основе моделей взаимодействия (субъектно-субъектной, субъектно-объектной и объектно-субъектной).

Сложившиеся в процессе взаимодействия модели связаны по нашему мнению, с двумя группами представлений специалиста о клиенте как субъекте или как объекте помощи. В основе одной группы лежат взгляды о необходимой активности клиента в процессе взаимодействия, а в основе другой о его пассивности в процессе взаимодействия.

Данные представления, на наш взгляд, определяют эффективность и результативность взаимодействия специалиста и клиента.

В процессе решения второй задачи: раскрыв понятие взаимодействия в социальной работе, мы пришли к выводам о том, что взаимодействие есть основа и условие установления самых разнообразных связей между объектами и субъектами социальной работы. Нам удалось выделить основные формы взаимодействия наиболее значимые для нас. Они по-разному проявляются в зависимости от условий и ситуаций, в которых осуществляется взаимодействие. Это позволяет говорить о множестве типов взаимодействия, их мы охарактеризовали: по оптимальности, эффективности, частоте и устойчивости.

Мы взяли за основу классификации характер взаимодействия, выделив при этом следующие три признака: отношение взаимодействующих сторон к интересам друг друга, наличие осознаваемой общей цели совместной деятельности, субъектность позиции по отношению друг к другу при взаимодействии.

Отношения, которые складываются между специалистом по социальной работе и клиентом в процессе их совместной деятельности, и особенности взаимодействия раскрываются в субъектно-субъектной, субъектно-объектной и объектно-субъектной моделях взаимодействия. Различные сочетания этих моделей дают определенные типы взаимодействия. На наш взгляд наиболее эффективным, из перечисленных типов, будет процесс взаимодействия, построенный на системе субъектно-субъектных связей. В основе, которого лежит признание прав каждой стороны на самоопределение, независимость, автономность личности, ощущение субъективной свободы, предполагающей возможность самостоятельного выбора, возложение на себя ответственности.

Модели взаимодействия зависит от того, какую позицию во взаимоотношениях занимают специалист по социальной работе и клиент. Позиция специалиста – «друга-консультанта» является условием развития потенциала объединения.

Сложившиеся в процессе взаимодействия специалиста по социальной работе и клиента модели отношений связаны, на наш взгляд, с представлениями специалиста о клиенте как объекте или субъекте взаимодействия.

В процессе решения третьей задачи: проанализировав представления специалистов по социальной работе и клиентов МУ «Комплексный центр социального обслуживания населения» г. Харовска друг о друге и моделях взаимодействия. Мы пришли к выводам, что специалисты по социальной работе видят в клиентах обращающихся за помощью объекта, на которого нацелено воздействие, изначально не принимая его как равноправного участника взаимодействия.

Анализ представлений специалистов по социальной работе и клиентов друг о друге и модели взаимодействия показал, что отношения, которые складываются в процессе их совместной деятельности, в основном носят субъектно-объектный характер. В ходе исследования выяснилось, что чаще всего к специалистам обращаются клиенты с пассивной позицией. В основном они ориентируются на специалиста (80% клиентов ожидают помощи), исключая желание использовать собственные ресурсы.

Сложившаяся в процессе взаимодействия модель отношений, связана по нашему мнению, с представлениями специалиста о клиенте как объекте помощи. Оказывая помощь, специалист не учитывает тот потенциал, который уже имеется у клиента при обращении в социальную службу. Стремление специалистом решить проблемы клиента, опираясь лишь на свой профессионализм, приводят к его повторному обращению, о чем свидетельствуют данные (55% клиентов обращаются в Центр часто).

Большинство специалистов по социальной работе и клиентов считают, что экспертом при решении проблем должен выступать не сам клиент, а специалист, что указывает на активную позицию специалиста. При анализе анкет специалистов стало ясно, специалисты понимают, что удобнее работать с активными клиентами, и считают, что активность клиента во многом зависит от них. Однако на практике это осуществить довольно сложно, поэтому необходимо научить специалистов повышать субъектность клиентов при взаимодействии, ориентируя специалиста на использование в своей работе субъектно-субъектные отношения, активизируя потенциал самозащиты клиента. Данная модель отношений поможет более эффективно разрешать возникающие проблемы.

В процессе решения четвёртой задачи мы разработали рекомендации по взаимодействию работы в МУ «Комплексный центр социального обслуживания населения» г.Харовска для оптимизации взаимодействия между специалистом по социальной работе и клиентом.

Разработанные нами рекомендации помогут специалистам свободно общаться с клиентами разных типов, принимать во внимание их мнения и точки зрения, научат внимательно выслушать и понять собеседника, помогут активизировать пассивных клиентов и занять, направить на благо взаимодействия слишком активных.

Рекомендации направлены на создание устойчивых доброжелательных и конструктивных рабочих отношений между клиентом и специалистом по социальной работе.

Все перечисленные навыки приобретаются с опытом и помогают при грамотном применении их во взаимодействии с клиентом.

Уместно делая первые шаги в этом направлении, специалисту подчеркивать, и повторять все, что касается хотя бы ростков самостоятельности, активности, здоровых начал клиента, а главное, раскрывает их значение в качестве ресурсов, необходимых для решения проблем.

**Список литературы**

1. Алексеева Л.С., Меновщиков В.Ю. Социальный патронат семьи в системе

социального обслуживания. - М., 2000.- 160с.

2. Алексеева Л.С. Методики адресного социального патроната. - М., 2001.-200с.

3. Ананьев Б.Г. Человек как предмет познания. – СПб., 2001.- 310с.

4. Андреева Г.М. Социальная психология. - М., 1980.- 476с.

5. Битянова М.Р. Социальная психология.- М., 1993.-526с.

6. Бочарова В.Г. Педагогика социальной работы. - М., 1994.-398с.

7. Витек К. Проблемы семейного благополучия.- М., 1988.-503с.

8. Воронцова М.В., Заплетина Н.И. Социальный работник и пожилой клиент: проблемное поле конфликтов// Отечественный журнал социальной работы. - 2004.-№2.-С.43-58.

9. Горянина В.А. Психология общения. - М., 2002. – 510с.

10. Зарубежный опыт социальной работы / Под ред. Гесляковой Л.Г., Попковой М.И. - Барнаул-Шумановка, 2000.- 336с.

11. Здравомыслова О.М., Арутян М.Ю. Российская семья: стратегия выживания //Семья в России. - 1995.- №3-4.-С.88-101.

12. Каган М.С. Мир общения. Проблема меж субъектных отношений. - М., 1988.- 421с.

13. Козлов А.А., Иванова Т.Б. Практикум социального работника. - Ростов н/Д., 2001.- 217с.

14. Коломинский Я.Л. Психология взаимоотношений в малых группах.- Минск, 1979.-349с.

15. Корнеев П.В. Жизненный опыт личности.- М., 1987.- 302с.

16. Куницына В.Н., Казаринова Н.В., Погольша В.М. Межличностное общение. -СПб., 2002.- 673с.

17. Курбатов В.И. Социальная работа для студентов вузов. – Ростов-н/Д., 2004.- 505с.

18. Лексикон социальной работы/ Под ред. Кибардина С.М., Михайлова С.И., Чернышева О.М.- Изд.2-е; испр. и доп.- Вологда, 2001.- 145с.

20. Менеджмент социальной работы/ Под ред. Е.И. Комарова и А.И. Войтенко. -М., 1999.-306с.

21. Об основах социального обслуживания населения в Российской Федерации: Федеральный закон РФ//Российская газета.- 1995.-20апр.- С.22

22. Ожегов С.И. и Шведов Н.Ю. Толковый словарь русского языка: 80000 слов и фразеологических выражений – 4-е изд., дополненное. – М.. 1999.-570с.

23. Оказание социальных услуг гражданам пожилого возраста: стратегия перемен/Отв.ред. И.Н. Бондаренко. – М., 2004.-224с.

24. Основы социальной работы / Под ред. Басова Н.Ф.-М., 2004.-308с.

25. Основы социальной работы / Отв. ред. П.Д. Павленок.- М., 1997.- 412с.

26. О социальном обслуживании граждан пожилого возраста и инвалидов: Федеральный закон РФ// Российская газета.- 1995. – 2 авг.-С.25-26.

27. Попов А. Эффективность социальной работы. Общий взгляд// Российский журнал социальной работы.- 1997. - №1.-С.12-25.

28. Сборник нормативных актов по вопросам социальной защиты населения, семьи и детства.- М., 1993.-704с.

29. Словарь по социальной педагогике/ Авт.-сост. Л.В. Мардахаев-М., 2002.-219с.

30. Словарь соц.педагога и социального работника/ Под ред. И.И.Калачевой, Я.Л. Коломинского, А.И. Левко.- Минск, 2003.-290с.

31. Социальная защита населения: опыт организационно-административной работы/ Под ред. В.С. Кукушина.- Ростов н/Д., 2003.- 210с.

32. Социальная работа: Словарь- справочник/ Под ред. В.И.Филоненко, Сост.: Е.П. Агапов, В.И. Акопов, В.Д. Альперович, А.О. Бухановский и др.-М., 1998.-260с.

33. Социальная работа: теория и практика /Отв. ред. д.и.н., проф. Е.И.Холостова, д.и.н. проф. А.С.Сорвина.- М., 2002.- 275с.

34. Теория и практика социальной работы/Отв. ред. А.М. Панов и Е.И. Холостова.- М., 1997.- 356с.

35. Теория социальной работы/Под ред. проф. Е.И. Холостовой. – М., 1998.-290с.

36. Технологии социальной работы/Под общ. ред. проф. Холостовой Е.И.-М., 2002.- 306с.

37. Филатова Е.В., Морозова Н.И. Эффективность организации социальной работы глазами клиента // Психология зрелости и старения, -2003.-№1(21).- С.5-19.

38. Фирсов М.В., Студенова Е.Г. Теория социальной работы.- М., 2000.- 432с.

**Приложение 1**

Анкета « Представления клиента об оказании социальной помощи»

Уважаемые клиенты!

Просим Вас ответить на вопросы анонимной анкеты (нужное подчеркнуть)

Ваши мнения, замечания и предложения помогут улучшить работу специалистов по социальной работе.

Благодарим за помощь!

1.Как часто Вы обращаетесь в социальную службу к услугам специалистов по социальной работе?

А) часто Б) редко В) 1раз в год Г) 1раз в месяц

2.Что Вы ждете от специалистов по социальной работе при обращении за помощью?

А) поддержки Б) помощи В) понимания Г) другое

3. За какой помощью вы обращаетесь?

.Как Вы ощущаете себя в роли клиента социальной службы?

А) я чувствую себя уверенно Б) я чувствую себя не уверенно

В) я нервничаю Г) другое

5.Как Вас принимают специалисты по социальной работе, при обращении к ним за помощью?

А) приветливо Б) с высоты В) с осуждением Г) другое

6.Как вы думаете, что ждут от Вас специалисты, при обращении к ним?

А) выполнения их требований Б) помощь в решении проблемы

В) изложение своей проблемы Г) другое

7.Вам легко общаться со специалистами по социальной работе, рассказывая о своей проблеме?

А) да Б) нет В) не очень Г) другое

8.Почему?\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

9.Из-за чего Вы переживаете при обращении к специалистам?

А) Вас не поймут Б) Вам не смогут помочь

В) Вы не сможете рассказать все объективно Г) другое

10.Какую позицию Вы обычно занимаете во взаимодействии со специалистами, при получении помощи?

А) ожидаю, помощи Б) проявляю инициативу

В) стараюсь сам предлагать решение Г) другое

11.Кто должен выступать в роли эксперта?

А) Вы (клиент) Б) специалист по социальной работе

В) кто – то еще

12.Вы всегда добиваетесь желаемого результата при обращении к специалистам за помощью?

А) всегда Б) иногда В) редко Г) я надеюсь только на свои силы

13.Вам часто отказывали в помощи?

А) часто Б) иногда В) ни когда не отказывали Г) редко

14.По каким причинам?\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

15.Вы довольны результатом от получаемой помощи?

А) да Б) нет В) хотелось бы большего Г) другое

Спасибо, что Вы заполнили анкету. Специалисты постараются учесть Ваши пожелания в дальнейшей работе.

**Приложение 2**

Анкета

«Мнение клиента о модели взаимодействия »

Уважаемые клиенты!

Просим Вас ответить на вопросы анонимной анкеты.

Целью данного опроса является изучение мнения клиента, его влияние на характер взаимодействия. Большое спасибо!

С какой целью Вы обращаетесь к специалисту по социальной работе?\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Как вы считаете, Вы хорошо знаете цель визита к специалисту?\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Как Вы считаете, какие пути нужно использовать для достижения этой цели?\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Как вы считаете, от кого зависит результат взаимодействия?\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Вам легко идти на контакт со специалистом?\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Какие условия должны соблюдаться, для возникновения контакта при взаимодействии?\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Насколько специалист был заинтересован в оказании помощи?\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Насколько Вы получили эмоциональное и интеллектуальное

удовлетворение при взаимодействии?\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Согласованные ли были требования (действия) при взаимодействии?\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Как Вы отнесетесь к пожеланиям специалиста?\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Насколько, с Вашей точки зрения, специалист был настроен на активную, совместную деятельность?\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Как часто в процессе взаимодействия обнаруживается противоречие во взглядах? \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Была ли достигнута цель взаимодействия?\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

С благодарностью воспримем Ваши рекомендации и пожелания, касающиеся этого исследования.

Спасибо

**Приложение 3**

Анкета «Представления специалистов по социальной работе о клиентах социальной службы»

Уважаемые специалисты по социальной работе!

Просим Вас принять участие в анонимном анкетировании (нужное подчеркнуть или отметить галочкой).

Целью данного опроса является изучение представлений специалистов по социальной работе о клиентах обращающихся за помощью, а также поможет выявить их влияние на характер взаимодействия.

Спасибо!

1.Как вы считаете, с какой целью клиент обращается в социальную службу?

А) сам не может решить проблему

Б) привык, что за него решают другие

В) боится, что не правильно примет решение

Г) другое

2.От чего зависит активность клиента при взаимодействии со специалистом?

А) от личности клиента Б) от проблемы

В) от занимаемой позиции Г) от специалиста

3.Определите какую позицию, занимает специалист по социальной работе при взаимодействии с клиентом.

А) активная Б) пассивная

В) другая

4.Определите позицию, которую чаще всего занимает клиент при обращении к специалисту.

А) активная Б) пассивная

В) другая

5.С какими клиентами вам удобнее работать?

А) с активными Б) с пассивными

6. Почему

7.Кто, по вашему мнению, должен быть экспертом при решении проблем клиента?

А) клиент Б) специалист по социальной работе

В) родственник клиента Г) другое

8. От чего зависит результат оказываемой помощи?

А) от позиции клиента Б) от позиции специалиста

В) от вида оказываемой помощи Г) другое

9.Как часто вы удовлетворены результатом взаимодействия с клиентом при решении его проблем?

А) всегда Б) редко

В) иногда Г) другое

10.В чем преимущества активных клиентов при взаимодействии со специалистом по социальной работе?\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

В чем их недостатки?\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

11.В чем преимущества пассивных клиентов при взаимодействии со специалистом по социальной работе?\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

В чем их недостатки?

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

12.Какие качества Вы бы хотели видеть в своем клиенте?\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Почему?\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

13.Как часто к Вам обращаются клиенты с такими качествами?\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Ваши мнения, замечания и предложения помогут выявить эффективность взаимодействия специалистов по социальной работе и клиентов.

Большое спасибо

**Приложение 4**

Анкета

«Мнение специалиста о модели взаимодействия »

Уважаемые специалисты по социальной работе!

Просим вас принять участие в анонимном опросе. Целью данного исследования является изучение мнений специалистов о характере взаимодействия.

Большое спасибо!

1. Как вы считаете, с какой целью клиент обращается к специалисту по социальной работе?\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

2.Как Вы считаете, насколько эта цель объективна (адекватна)?\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

3.Как Вы считаете, какие пути нужно использовать для достижения этой цели?\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

4.Как вы считаете, от кого зависит эффективность взаимодействия?

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

5.Как Вы можете охарактеризовать нацеленность на контакт вашего клиента?

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

6.Какие условия должны соблюдаться, для возникновения контакта при взаимодействии\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

7.Насколько клиент был заинтересован в оказании помощи?

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

8.Насколько Вы получили эмоциональное и интеллектуальное удовлетворение при взаимодействии?\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

9.Согласованные ли были требования (действия) при взаимодействии?

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

10.Услышал ли клиент Ваши пожелания?

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

11.Насколько, с Вашей точки зрения, клиент был включен в активную, совместную деятельность?\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

12.Как часто в процессе взаимодействия обнаруживается противоречие во взглядах?\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

13. Была ли достигнута цель взаимодействия?\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

С благодарностью воспримем Ваши рекомендации и пожелания, касающиеся этого исследования.

Спасибо