# СОДЕРЖАНИЕ

1 ТИПЫ ТЕОРИЙ И МОДЕЛЕЙ СОЦИАЛЬНОЙ РАБОТЫ 3

1.1 Связь между теориями и моделями социальной работы 3

1.2 Социально-радикальная модель 5

1.3 Марксистская модель 6

1.4 Психолого-ориентированные модели социальной работы 6

1.5 Экзистенциальная модель 8

1.6 Гуманистическая модель 9

2 Комплексно-ориентированные теории социальной работы. 11

2.1 Ролевая теория 11

2.2 Социально-педагогическая теория 14

2.3 Когнитивная теория 16

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННОЙ ЛИТЕРАТУРЫ 21

# 1 ТИПЫ ТЕОРИЙ И МОДЕЛЕЙ СОЦИАЛЬНОЙ РАБОТЫ

## 1.1 Связь между теориями и моделями социальной работы

Основные модели теоретического обоснования практики социальной работы отражают не только результаты научных поисков ученых разных школ, но и ее эволюцию, изменения в самом содержании и формах социальной работы.

Каждая модель содержит некоторые теоретические положения, связь со смежными науками о человеке и обществе, естественными и социокультурными основами жизни, а также предполагает вполне определенное содержание социальной работы, методы и формы содействия нуждающимся, профилактику кризисов, возникающих у клиентов.

Все эти модели могут быть сведены к трем группам теорий:

- психолого-ориентированные;

- социолого-ориентированные;

- комплексно-ориентированные.

Анализ современных теорий социальной работы позволяет сделать вывод о том, что значительная их часть выросла из социологических концепций того или иного характера. Важно установить связь этого теоретического знания с основными направлениями практической деятельности социальных работников.

Социология «тяготеет» к тем теориям социальной работы, которые ориентированы преимущественно на так называемую структурную социальную работу, предполагающую, прежде всего, участие социальных работников в оптимизации деятельности учреждений социальной сферы, обеспечивающих, во-первых, социальную защиту и поддержку различным социальным группам нуждающихся, во-вторых, повышение эффективности социальной политики в обществе в целом. В этой связи объектом социологического анализа являются также и социальные предпосылки, условия осуществления социальной работы, технологии социальной помощи конкретным людям.

Теория систем и системные идеи в социальной работе восходят к общей теории социальных систем Р. Берталанфи. В первоначальном своем варианте эта теория, как известно, была разработана на биологическом материале и доказывала, что все организмы являются системами, составленными из подсистем, а сами они в свою очередь есть часть сверхсистем.

В соответствии с основными положениями теории систем социальная система представляет собой не нечто целое, а определенный набор абстракций из конкретных форм взаимосвязи и поведения.

На основе теории систем социальный работник выявляет факторы окружения клиента (от непосредственно бытового до уровня общества), фиксирует наличие воздействия на клиента других людей, а также влияние различных социальных факторов. В дальнейшем социальный работник вместе с клиентом ищет возможности помочь клиенту достичь намеченной цели, помогая ему «снять», «обойти» те обстоятельства, которые могут привести к нежелательным последствиям или «побочным» негативным явлениям. Социальный работник в этом случае может использовать технологию сопоставления нормы и патологии социального поведения. Особенно эффективно эта технология может проявляться при работе с группами социального риска. Порой у представителей этих групп нет достоверных знаний о нормах поведения в каких-то определенных социальных сферах, и они создают свои либо перенимают чужие неприемлемые образцы поведения.

Социальные работники, участвуя в осуществлении социального контроля за поведением представителей групп риска, рассматривают отклоняющееся поведение как проблему личной социальной и эмоциональной незрелости клиента. Это позволяет использовать методики, основанные на поддержке, терапии и консультировании.

Социальный работник должен учитывать, что, во-первых, существуют различные явления, которые могут не вписываться в общую схему теории систем, так как она позволяет решать вопросы лишь на макроуровне и не учитывает, в частности, личностный уровень развития социальных процессов и явлений; во-вторых, это очень обобщенная теория, которая может порой трансформироваться в конкретных специфических ситуациях. В настоящее время теория систем наиболее эффективно используется в организации социального обслуживания, а также с целью разработки концепций социальной защиты населения и их реализации в виде различных социальных проектов.

## 1.2 Социально-радикальная модель

В ее основе лежат модели защиты и «наделения полномочиями», «социальной адвокатуры», развития самосознания представителей различных социальных групп. Она развивается как часть движения за права человека (борьба с дискриминацией по расовым признакам, национальными предрассудками, против помещения людей на длительный срок в учреждения различного типа, в том числе преступников), так как ответственность за социальные изменения в этом случае как бы перекладывается на самого клиента, восстанавливающего свой жизненный потенциал с помощью социального работника.

Данная теория не касается технологии помощи клиентам, чьи способности, как бы их ни активизировали и ни «освобождали», не соответствуют широте свободы и власти распоряжения собственной жизнью, которые может получить клиент (например, ребенок, душевнобольной). Технология защиты и «наделения полномочиями» может способствовать развитию активности многих угнетенных, отвергнутых, несчастных, но это не исключает и специальных терапевтических методик при работе с отдельными группами клиентов, оказания им профессиональной помощи, вмешательства в их жизнь.

Технология «наделения полномочиями», используемая с целью повышения самоконтроля клиента, его личной ответственности, самоактуализации, близка по содержанию к когнитивным и гуманистическим моделям работы с людьми. Но социально-радикальная модель больший акцент делает на учет влияния властных структур, классовой принадлежности, такого общественного явления, как угнетение.

Следует отметить, что данная модель, направленная на развитие социальных способностей клиента, не ищет путей изменения социальных структур, которые его угнетают. При ее реализации перед практиками социальной работы часто встает этическая дилемма: как «наделить полномочиями» одних, не задев других, поскольку, если одни защищаются за счет других, возможно возникновение конфликта интересов, конфронтации между группами.

## 1.3 Марксистская модель

В основе марксистской модели социальной практики лежит понимание деятельности социального работника как силы, способствующей осуществлению совместных коллективных действий, направленных на подъем самосознания и осуществления перемен в обществе. Но направленность этой «силы» в разных модификациях этой модели рассматривается по-разному. В одном случае на первое место выдвигается такая функция социального работника, как социальный контроль, в другом — роль социального «стабилизатора», социального «адвоката», социального «врача». Социальная работа в марксистской модели в основном рассматривалась и развивалась на структурном уровне. Такие модели социальной работы, по-видимому, могут быть эффективны при решении целого ряда социальных проблем современного общества.

## 1.4 Психолого-ориентированные модели социальной работы

Эти теории получают распространение в связи с тем, что ее современная стратегия ориентирует социальных работников на то, чтобы помочь клиентам оптимизировать собственные усилия по изменению ситуации, возникшей на личностном или социальном уровнях. В соответствии с этим становятся приоритетными те теории социальной работы, которые позволяют социальному работнику помогать клиентам формировать и использовать свои личностные и социальные ресурсы. Таким образом, выявляется, что ход развития современного общества, его потребности сконструировали и теорию социальной работы, удовлетворяющую этим потребностям.

Анализ технологий современной социальной работы показывает, что доминирующей в ней является психодинамическая модель, основанная на психодинамическом направлении теории социальной работы. «Живучесть» психодинамической модели во многом объясняется характером проникновения любой теории в практику социальной работы и закрепления ее в виде парадигмы социального знания.

Опираясь на анализ основных зарубежных исследований по использованию психодинамической теории в социальной практике, важно, на наш взгляд, выделить основные тенденции связи психодинамической теории и отдельных технологий практики, представляющих собой своеобразную ее модель.

Одним из ее достоинств, несомненно, является интегративность, вообще свойственная теории социальной работы в целом как самостоятельной академической дисциплине. Интегративность психодинамической модели позволяет социальному работнику в разных ситуациях использовать разные технологии и методики, способствующие эффективному решению проблем клиента. Ее жизнестойкость, по-видимому, объясняется также и тем, что психодинамическая теория — это целая совокупность разных идей, которые по мере развития отпочковывались от нее и выступали в ранге самостоятельных концепций и теорий, что в дальнейшем обусловило эффективность ее связей с другими отраслями социального знания. Эти вновь возникшие теории продолжали реализовываться именно через психодинамическую модель практики социальной работы, внося, естественно, в нее определенные изменения, не затрагивавшие ее сущности.

Отношения социального работника и клиента в рамках психодинамической модели включают такие компоненты, как индивидуализация клиента, оценка возникшей проблемы, диагностика ее и использование недирективной терапевтической технологии оказания помощи.

## 1.5 Экзистенциальная модель

В основу данной модели социальной работы, опирающейся на экзистенциальный и феноменологический подходы, положен принцип, заключающийся в том, что при анализе поведения клиента необходимо принимать во внимание то, как он воспринимает и интерпретирует свои представления об окружающем его мире, как оценивает свой социальный статус. Социальные работники, использующие технологии, основанные на этой модели, большое внимание уделяют рассмотрению специфики поведения клиента в так называемых первичных по отношению к нему группах (например, семья) и непосредственном социальном его окружении, считая, что многие причины, приведшие к возникновению кризиса, кроются именно там.

Дальнейшее развитие экзистенциальная модель практики социальной работы получила в связи с ростом внимания к девиантным отношениям, а также с расширением сфер взаимодействия психосоциальной и структурной социальной работы.

Большое влияние на социального работника при выборе технологий и методик оказания помощи клиентам в данной модели практики имеет положение о том, что люди действуют в соответствии с определенными мотивами, обозначающими явления внешнего мира, которые удерживают в своей памяти. На основе этого создается в свою очередь некоторая символическая интерпретация взаимоотношений между этим человеком и другими людьми, а также внешним миром в целом. Но для того чтобы эти взаимодействия возникали, человек должен иметь достаточно определенное для себя представление о внешнем мире, которое может возникнуть лишь на основе имеющихся у него представлений о себе.

Социальный работник учитывает эти личностные конструкции, имеющиеся у клиента, что помогает ему понять причины поведения, приведшего к личностному дискомфорту этого человека. Следует иметь в виду, что проблемы, с которыми клиент обратился, во многом детерминированы именно его прошлым опытом. Эффективность данной модели социальной работы наглядно проявляется при работе с этническими группами, вынужденными сменить место жительства, у представителей которых возникают конфликты в связи с тем, что их личностные реконструкции внешнего мира, основанные на их прошлом социальном опыте, вступают в противоречие с их новым социальным окружением.

##

## 1.6 Гуманистическая модель

Одним из основных принципов гуманистической модели социальной работы является стремление социальных работников помочь клиентам на основе самопознания и понимания значимости своей личности понять самих себя и характер влияния на них окружающего мира. В рамках этой модели практики социальный работник, прежде всего, старается убедить клиента в своей искренней заинтересованности в его проблемах, положительном отношении к нему, стремится сопереживать его эмоциональному отношению к возникшей ситуации или к миру в целом.

Это — одна из действенных моделей, способствующих повышению эффективности взаимоотношений социального работника с клиентом. Здесь следует использовать технологию «активного слушания», основными компонентами которой является эмпатия, направленная на клиента, и партнерский стиль отношений.

Существенная черта этой модели социальной работы — недирективный подход к решению проблем клиента. Социальный работник через общение с ним, во-первых, должен донести до него, что понять себя, а следовательно, и свои проблемы можно только через понимание отношения к другим; что человек должен действовать в соответствии со своим решением; во-вторых, убедить клиента в том, что он стремится помочь ему в выборе стратегии действий, подчеркивая важность того, чтобы каждый человек нашел именно свое предназначение в жизни.

Такой подход позволяет не только понять потребности клиентов, но и четче обозначить потребности социального работника как специалиста. В настоящее время гуманистическая модель социальной работы приобретает все большее влияние, усиливая междисциплинарный и интегративный подходы в социальной практике.

# 2 Комплексно-ориентированные теории социальной работы

##

## 2.1 Ролевая теория

В рамках использования ролевой модели практики социальной работы проявляются некоторые компоненты социологического знания. Но в основном логика обоснования целесообразности той или иной деятельности социального работника здесь базируется на психологическом знании. Прежде всего, это выражается в том, как понимается роль личности, а она, чаще всего, трактуется преимущественно в психологическом или социально-психологическом планах.

Многие исследователи возникновение ролевой теории связывают с именем Якоба Леви Морено (1892-1974), признавая его не только основателем социометрии, через которую Морено пытался описывать межличностные отношения, но и групповой психиатрии в целом.

Отношения между людьми динамичны, пластичны, в каждом отдельном случае человек действует согласно своей оценке возникающей ситуации. Но эти оценки могут вступать в противоречия с оценками данной ситуации другими людьми.

Дж. Mud (1863-1931) считал, что взаимное приспособление значительно упрощается благодаря способности людей формировать представления о самих себе как об объектах восприятия, причем этот процесс обеспечивается путем принятия ролей других. Каждый человек способен сформировать Я-образ, т.е. может представить, как он выглядит в глазах других людей, включенных в данную ситуацию, и таким образом проверить с точки зрения других участников все, что он собирается делать. Личная ответственность фиксируется человеком в тот момент, когда он представляет себе, что ждут от него другие участники. Линии действия отдельных индивидов взаимно подгоняются друг к другу, поскольку каждый может принимать роли других, формировать Я-образ с приписываемой им точки зрения и осуществлять приспособление к приписываемым им намерениям и экспектациям.

По мнению Мида, способность рассматривать самого себя как объект — это одно из специфических человеческих качеств, человек начинает осознавать себя как особую «единицу» в процессе принятия ролей. Он относится к своему поведению как к поведению других людей или так, как другие люди относятся к его поведению.

Можно сказать, что социальная роль — это поведение, которое от человека ожидают другие люди при выполнении им социальных функций. Действуя согласно этим ожиданиям, человек как бы исполняет свою социальную роль. И здесь может возникнуть расхождение в понимании им и другими людьми, что он «обязан и не обязан» делать в соответствии с этой ролью, что в дальнейшем может привести к конфликтам. Кроме социальных ролей люди исполняют и межличностные роли. Порой между социальными и межличностными ролями возникают противоречия. Так, например, социальные роли — «любящая мать», «преданный сын», «строгий отец», а межличностные — «равнодушная мать», «дерзкий сын», «отец, не пользующийся уважением». И не всегда люди сами могут выйти из противоречивой ситуации, в которую попали. В этом случае им на помощь должны прийти специалисты — социальные работники, учитывающие уровень сознания клиентов, характер свойственных ему стереотипов. Ролевую игру социальный работник может использовать для обучения клиента коррекции поведения, а также повышения его адаптивности. Ролевая теория служит для социального работника одной из форм социального объяснения, а приобщение к таким социальным ролям, как семейные, профессиональные и родительские, обусловливают формирование личности и ее поведения.

Выбор методик, адекватных решению проблемы, а также сочетание различных методик в процессе работы с клиентом во многом определяются с одной стороны, спецификой проблемы, с которой пришел клиент, с другой — приоритетом той теории, на которую опирается в своей профессиональной деятельности специалист-практик.

Одной из методик, в основе которой лежит технология ролевой игры, является психодрама. Психодрама, как подчеркивает К. Руддестам, основываясь на естественной способности людей к игре, «создает такие условия, при которых индивидуумы, исполняя роли, могут творчески работать над личностными проблемами и конфликтами».

Наиболее распространенными технологиями на основе ролевой теории являются следующие: перемена ролей; групповая дискуссия (предметом которой, в частности, могут быть биография клиента, межличностные отношения в группе и т.д.); групповая поведенческая терапия, целью которой является освоение новых ролей в группе и с помощью группы коррекция поведения клиента (в данном случае используются методики: угасание, переобусловливание, моделирование, научение социальным навыкам, межличностным контактам); арттерапия, цель которой — раскрытие клиентом своей роли перед группой, интерпретация ее, стимулирование активности клиента; методика «запрограммированных ролей» и др. Понятие «социальная роль» позволяет и более рельефно описать отношения «социальный работник — клиент».

Ситуативно-ролевая игра может использоваться и в процессе подготовки специалистов в области социальной работы. Некоторые исследователи считают, что социальные работники должны выбирать определенную роль, обусловливающую тактику их взаимоотношений с клиентом в процессе общения. Например, социальный работник может выступать в роли посредника, друга либо наставника. Эти роли могут меняться на разных этапах общения социального работника с клиентом.

Ролевая теория также имеет явно выраженную тенденцию к комплексности, что позволяет многим теоретикам и практикам относить такой подход к комплексно-ориентированным, связывая его с социально-психологической разновидностью комплексно-ориентированных теорий социальной работы.

## 2.2 Социально-педагогическая теория

В ее основе лежит положение, что воспитание выступает частью процесса социального становления человека как сознательное целенаправленное воздействие на индивида, социальную группу со стороны субъектов воспитательной деятельности, ставящих своей целью выработку у воспитуемых определенных социальных качеств.

На процесс социального становления человека, формирования его личности влияют разнообразные социальные факторы, под воздействием которых в отдельных случаях могут сформироваться неадекватные данному обществу социальные качества личности, приводящие в последующем к разного рода социальным конфликтам. Поэтому процесс социализации в основном является институционализированным, реализуется через систему определенных социальных институтов, призванных корректировать формирование социальных качеств личности в соответствии с общественно значимыми ценностями, ограничивать или активизировать воздействия каких-то факторов либо нейтрализовать их.

Социально-педагогическая модель может рассматриваться и на уровне структурной, и на уровне психосоциальной работы. Возможности реализации данной модели на структурном уровне можно показать на примере исследования взаимоотношений школы и общества.

Школа в современном обществе выполняет те основные задачи, которые на других этапах развития общества выполнялись неформально, путем включения индивида в семью, племя, общину и т. д. Она выступает в роли первоначального механизма дифференциации общества, беря на себя задачу профессиональной подготовки. Таким образом, именно школа начинает формировать социальный статус человека, помогая ему адаптироваться к жизни общества на разных уровнях и этапах его развития. В соответствии с этим реализуются такие функции социальной работы, как профилактическая, прогностическая, социального контроля.

Другая точка зрения основана на том, что школа рассматривается как социальный институт, являющийся фактором борьбы различных социальных групп за власть. Задача школы в этом случае — прежде всего формирование таких ценностей, которые бы оправдывали все действия, необходимые для поддержания существующей системы. Таким образом, через этот подход реализуется прежде всего такая функция социальной работы, как социальный контроль.

Третья точка зрения опирается на положение, что в современном обществе «хорошо социализированный» в группе человек не обязан разделять точку зрения других ее членов, а его поведение может существенно отличаться от их поведения. Все люди живут, как бы «играя» по определенным правилам (они решают, как изменить ритм работы, как провести свое свободное время, как себя вести в случае конфликта с администрацией и т. д.). Но некоторые люди «выпадают» из игры, не зная, как вступить в нее, не понимая, что она означает, что можно от нее ожидать и что можно себе позволить.

Роль школы и заключается в том, чтобы такие «маргинальные группы» не возникали. В соответствии с этим школа, с одной стороны, способствует формированию свободно действующих, как бы «автономных» социальных субъектов, а с другой — развивает «структуру разумного», в пределах которой могут существовать индивиды, не вступая в конфликт с обществом. В этом случае функциями социальной работы являются социально-психологическая реабилитация индивида и оптимизация механизмов реализации его возможностей и потребностей.

Таким образом, социальные работники должны регулировать отношения общества и школы как системы образования и воспитания, ибо насколько школа формируется под влиянием общества, настолько общество изменяется под влиянием школы.

## 2.3 Когнитивная теория

Один из принципов организации социальной работы согласно этой модели практики заключается в том, что, социальные услуги должны быть доступны всем нуждающимся в них.

В когнитивной модели выявляются возможности регуляции социального поведения клиента путем обучения его «отрабатывать» механизмы своих поступков, адекватные социальным условиям или той конкретной социальной ситуации, в которой он оказался. Одной из методик в процессе консультирования клиента, разработанной на основе когнитивной модели, является объяснение, в основе которого лежит рациональный контроль социального работника за поведением клиента.

Данная модель чаще всего используется при работе по месту жительства. Процессы урбанизации, появление городов-спутников во многих развитых странах, расширение миграционных потоков поставили социальных работников перед необходимостью осваивать новые формы социальной работы. В частности, не все возникающие социальные проблемы можно было решать в традиционно существующих социальных службах.

Когнитивная модель практики социальной работы в процессе адаптации выделяет три основных этапа, или фазы:

1) реакция на внешний мир, обусловленная Я клиента, его целями и стремлениями;

2) стабилизация положения клиента в социальной среде; особенно это важно при рассмотрении социальных качеств клиента, которые могут иметь отрицательный резонанс;

3) выявление потребностей клиента в соответствии с имеющимися целями и установками.

Существенным моментом в процессе консультирования, опирающегося на когнитивную модель, является анализ разных сторон восприятия. На основе восприятия в дальнейшем строятся взаимоотношения клиента и социального работника, которые могут быть либо эффективными, либо деструктивными.

В практике работы важно учитывать, что восприятие какой-то реакции клиента на конкретные события не должно рассматриваться как восприятие его личности в целом. Например, когда мы наблюдаем за клиентом при помощи видеомонитора, то фиксируем лишь его реакцию, но не можем интерпретировать его чувства. В то же время очевидно, что на характер восприятия могут влиять различные факторы — знания, установки, социокультурные стереотипы и др.

Когнитивная модель социальной работы является комплексной, поскольку она включает и социологические, и психологические подходы к ее организации.

Одна из проблем, с которой встречается социальный работник на основе этой модели практики, — разрешение конфликтов, природа и сущность которых может быть различна. Например, конфликт между Я, которое представляет клиент сам себе, и представлениями, которые, по его мнению, возникают о нем у других (это часто происходит в период изменения социального статуса клиента, потери работы, возрастных изменений и т.д.). То, каким образом человек выходит из конфликта или предполагает пути выхода из него, имеет общественную значимость, поскольку речь идет о реабилитации адаптивных механизмов личности, имеющих определенное отношение к изменениям и других людей.

В процессе работы с клиентом по разрешению конфликта на основе когнитивной модели социальному работнику важно последовательно осуществлять следующие «шаги», или «наборы действий»:

- «дискриминационные», на этом этапе клиент должен осознать или почувствовать возникшую проблему или существующие обстоятельства, которые создают дискомфорт для него, или иначе — дискриминируют его «Я»;

- «концептуальные», на этом этапе социальный работник должен стремиться к тому, чтобы клиент соотнес символы и цели, которыми он обычно пользовался при получении и передаче информации, с принципами выделения ценностей и их влиянием на самопонимание;

- «обучение принципам взаимоотношений», которые опираются на диалектику механизмов адаптации, ценностных ориентации и представлений человека о мире;

- «разрешение проблемы», на этом этапе обосновывается универсальный способ, посредством которого клиент справляется с разрешением возникших конфликтов.

Каждый «шаг» предполагает различные технологии работы с клиентом. Так, на первой фазе важно определить ценности клиента в его жизни и, что не менее важно, подвести его к необходимости выделения таких приоритетов. Социальный работник должен стремиться «вывести» сознание клиента за пределы его непосредственного опыта на уровень научного абстрагирования; показать ему, как среда влияет на характер его восприятия мира и дальнейшую мотивацию его поведения.

Социальный работник может предложить клиентам вести дневник, затем в последующих беседах он стремится к тому, чтобы они могли сознательно описать события прошедшего дня, связать эти события со своими мыслями и чувствами; можно использовать и специальную систему заданий и упражнений.

На второй фазе важно определить основные особенности когнитивного стиля клиента, который обусловлен во многом его внутренним миром (основан на соответствующих клиенту формах восприятия и механизмах адаптации), имеющимися у него стереотипами (он может, например, в одних ситуациях отождествлять социальных работников с врачами, особенно психотерапевтами, в других — с работниками правоохранительных органов), характером и уровнем получаемой им информации (в частности, те символы, которые в последующем у них ассоциируются с той или иной областью получаемой информации), социокультурными нормами, которые свойственны клиенту и определены средой его окружения.

На этой фазе организации консультирования основным является процесс общения клиента с социальным работником, а также с другими людьми. Важно обращать внимание на особенности и вербального, и невербального общения клиента с разными людьми, что позволит: получить больше сведений от клиента о нем самом и о его жизни в целом; зафиксировать стереотипно-символическую реакцию на происходящие изменения и в самом клиенте, и в окружающих его людях, и в социальной среде; выявить характер его жизненной позиции, степень ответственности, которую он берет на себя.

Социальный работник должен понять мотивы поступков клиента. Необходимо создавать в ходе работы с ним благоприятный климат общения, способствующего формированию у клиента желания изменений.

Следует учитывать такой существенный фактор, что слабые личностные изменения могут быть эффективны только в условиях решения социальных проблем: гарантий социальной безопасности, предоставления жилья, минимальных средств существования. Важно также иметь в виду то, что некоторые клиенты, получая различные услуги, испытывали при этом чувство моральной ущербности. В этом случае необходимо снять возникшее отрицательное эмоциональное отношение к определенным социальным службам и к отдельным социальным работникам. Переориентация эмоционального отношения может происходить за счет предоставления клиенту соответствующей информации.

Все социальные работники несут профессиональную ответственность за характер и уровень оказываемых клиенту услуг, за те изменения его личности, которые они прогнозируют, за предоставляемую ему информацию. Клиенту может быть рекомендована методика самоанализа (структура и формы которого определяются различными факторами, среди них особое место занимают социокультурные).

Важно помочь клиенту увидеть альтернативные направления совершаемых действий. На фазе, получившей название «разрешение проблемы», выделяются основные принципы (нормы, правила) поведения клиента в возникшей ситуации с целью ее изменения или изменения его самого. Важно показать, что социальные изменения обусловливают и изменения основных взаимоотношений между людьми.

Одним из вариантов в данном случае является групповая дискуссия, в которой участвуют и другие клиенты. На этой фазе происходит как бы синтез прежних «шагов»: ситуация воспринимается и осознается, затем поверяется различными способами решения проблемы с целью выявления наиболее эффективных, т.е. вырабатывается стратегия действия и затем эта стратегия применяется к решению конкретной проблемы.

Одним из важных моментов деятельности социальных работников является наличие умений и навыков по использованию различных методов работы с индивидами, группами по разрешению проблем на федеральном, региональном и муниципальном уровнях.

Эффективным является комплексное использование теорий психологии, социологии, правоведения, экономики и других, особенно тех, которые носят интегративно-комплексный характер.

# СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННОЙ ЛИТЕРАТУРЫ

1. Американская социология. – М., 1972.

2. Леннеер-Аксельсоп Б. Психосоциальная работа с детьми и подростками // Социаль­ная работа. – М., 1992. Вып.1.

3. Палов A.M. Социальное обслуживание населения и социальная работа за рубежом. – М., 1994.

4. Пипкус А., Минахан А. Практика социальной работы. – М., 1995.

5. Руддестам К. Групповая психотерапия. – М.,1990.

6. Beck A. Cognitive Therapy and the Emotional Disorderds. – L., 1989.

7. Payne M. Modern Social Work Theory: a Critical Introduction. – L., 1991.