

Материалы для ведущего

Нэн Билер, MSW, LISW

Привлечение/Вовлечение: Две отдельные концепции

Доктор наук Диана Ячменофф из аспирантской школы по социальной работе государственного университета города Портленд провела серию исследований по вопросу привлечения клиента к оказанию принудительных услуг в области охраны детства. Копия содержания одного из этих исследований, «Степень вовлеченности клиента при оказании принудительных услуг в области охраны детства – измерение с точки зрения самого клиента», включена в подборку «Материалов для ведущего» этого раздела Учебного курса. Доктор Ячменофф дополнительно осветила некоторые вопросы, связанные с привлечением, в серии личных встреч с автором данной работы. Ниже приводится конспект этих бесед.

Привлечение/Вовлечение: Две концепции

Доктор Ячменофф обнаружила, что два схожих понятия обычно используются для обозначения двух различных концепций: *вовлечение* клиента в сотрудничество с социальным работником, и *привлечение* клиента к работе социальной службы, к оказанию услуг, призванных улучшить положение в семье так, чтобы нивелировать факторы, вызывающие насилие или пренебрежение нуждами.

Ячменофф обнаружила, что способность членов семей принимать оказываемые услуги и создавать позитивные изменения в семье, не связаны с природой взаимоотношений между семьей и соцработником. Хотя минимальный уровень доверия и сотрудничества необходим для того, чтобы семьи были связаны со службой и получили услуги, однако особо близкие, доверительные отношения для этого не являются необходимыми. На самом деле некоторые семьи поддерживали минимальный уровень взаимоотношений с соцработниками, однако были привлечены к работе и участвовали в уменьшении риска повторения плохого обращения с ребенком.

И наоборот, другие клиенты, у которых, казалось, установились доверительные, открытые, дружеские взаимоотношения с их соцработником, не открылись для оказания услуг и позитивные изменения были малы.

Диапазон взаимоотношений между соцработником и клиентом

Система взаимоотношений соцработник-клиент – это средство для достижения конечной цели (сокращение риска насилия и пренебрежения нуждами детей), а не самоцель. Природа взаимоотношений зависит от того, что требуется семье для того, чтобы произошло изменение. В дальнейшем, природа взаимоотношений может меняться, кроме того, взаимоотношения разнятся от семьи к семье.

Сущность взаимоотношений соцработник-клиент лучше всего понимать как некий диапазон или отрезок. На одном его конце располагаются близкие, доверительные, конструктивные отношения, которые сами по себе обладают терапевтической силой, и соцработник оказывает большое количество прямых услуг (он советует, поддерживает, обучает и т.п.). Таким клиентам требуется чувствовать доверие, открытость и уважение со стороны соцработника для того, чтобы создать позитивные изменения в семье. На другом конце диапазона располагаются взаимоотношения, при которых соцработник поощряет клиента участвовать в оказании услуг и одновременно поддерживает его автономию. Таким клиентам не нужны, или они не хотят завязывать тесные, доверительные отношения с соцработником. Соцработник им нужен в качестве адвоката-посредника, поддерживающего их связь со службой по охране детства, и отслеживающего качество и эффективность оказываемых службой услуг. Соцработник при этом не является советником для семьи и не оказывает им каких-либо других прямых услуг. Соцработникам никогда не следует делать вывод, что эти семьи не смогут создать значительных изменений; многим это удается.

Что нужно семьям

Ячменюфф обнаружила что, независимо от того, нужны семье тесные, доверительные взаимоотношения с соцработником или семья предпочитает более «поверхностные» взаимоотношения, существует ряд личных качеств соцработников, наличие которых необходимо для того, чтобы семьи могли активно участвовать в оказании услуг по охране детства. Эти необходимые личные качества – общие для всех семей, они располагаются в самых разных точках на отрезке взаимоотношений соцработник-клиент. Соцработник должен обладать следующими качествами:

- Готовность потратить достаточно времени на то, чтобы активно выяснять и понимать точку зрения своих клиентов
- Открытость общения с семьей на тему потребностей семьи и того, как соцработник может наилучшим образом эти потребности помочь удовлетворить
- Вера в то, что клиенты могут измениться, не взирая на то, каково их прошлое

- Формирование взаимопонимания – порой это может произойти практически сразу
- Способность довести осуществление планов до конца, быстро связать семью с необходимыми службами, и продвигать дело по судебным инстанциям
- Активное выяснение и понимание мнения членов семьи относительно прогресса реабилитационного дела, и того, может ли сам соцработник или служба сделать что-то иначе для помощи семье
- Открытое обсуждение «трудных» тем, таких, как изъятие ребенка из семьи
- Обеспечение семьям возможности применять свою власть и контроль в своих семьях, и совершение выбора на основе заботы о детях и их потребностях (Workers who provided families with opportunities to exercise their authority and control in their families, and make choices regarding their children and their cases)
- Удовлетворение конкретных нужд клиента

Факторы, которые снижают способность семьи участвовать в оказании услуг по охране детства, следующие:

- Соцработник имеет предубеждения о семье, основанные на своем прошлом опыте
- Соцработник заранее делает негативные выводы относительно семьи
- Клиент считает, что соцработник или служба преследует некие свои, скрытые цели
- Клиент считает, что служба его предала, например, тем, что не сообщила о том, какие рекомендации дал соцработник суду по делам несовершеннолетних

Наконец, исследование Ячменофф показывает, что самым мощным фактором, способным помешать участию семьи в оказании услуг по охране детства (или привести к полной неудаче всего процесса), является негативный опыт общения с какими-либо службами в прошлом.

Самое важное для соцработников

1. Соцработникам нужно помнить, что взаимоотношения между соцработником и клиентом – не есть самоцель. Это средство для достижения позитивных изменений в семье и снятия тех факторов, которые обуславливают или способствуют насилию и пренебрежению нуждами. Соцработникам следует точно определить, какой тип взаимоотношений является предпочтительным для их клиента. Они могут консультироваться, при необходимости, со своими супервизорами.

Соцработники должны открыто обсуждать со своими клиентами природу взаимоотношений и то, какой тип взаимодействия может оказаться наиболее полезным. Они должны развивать те взаимоотношения с клиентами, которые будут наиболее полезными для клиента.

2. Соцработникам может понадобиться пересмотреть свои ожидания относительно работы с семьями, которые не желают входить с ними в близкие взаимоотношения. Соцработники не должны заключать, что отсутствие сотрудничества с клиентом говорит о его нежелании измениться или нежелании принять те услуги, которые помогут его семье.
3. Соцработники должны основывать свои решения по делу и планирование дела на том, в какой степени семьи вовлечены в процесс изменения, и насколько успешно эти изменения происходят, а не на том, в какой степени клиент вовлечен в систему взаимоотношений с соцработником. Это акцентирует важность разработки актуального плана, имеющего цели, достижение которых можно измерить.