

Высказывания клиентов относительно того, как социальные работники вовлекают их в работу по защите детей ...

Ниже приводятся выдержки из 287 собеседований, проведенных с клиентами социальных служб в штате Орегон. Интервью проводились в рамках исследования эффективности вовлечения клиентов в совместную работу по защите детей, проведенного Дианой Ячменофф, д.ф.н., преподавателем Школы социальной работы Университета города Портленд. Высказывания клиентов приведены из записей, которые велись в ходе собеседований, и представляют собой прямые цитаты, обобщения и толкования их высказываний.

Отчуждение

Социальный работник высказывался грубо и саркастично
Мое прошлое преследует меня по пятам
Мне хотелось, чтобы социальный работник слушал меня и перестал за меня додумывать

Хочется, чтобы социальный работник делал то, что обещал
Нам надо бы встречаться чаще

Хотелось бы, чтобы социальные работники понимали, что у меня есть и хорошие стороны

Социальные работники меня просто вывели из себя

Они не выполнили свои обещания

Мне не сказали, как мой сын

Предполагается, что социальные работники должны делать все за нас, а они даже не собираются

Главное – время. Когда у меня возникли проблемы, никто мне не помог

У них только свое на уме

Он вел себя предвзято

Меня не слушали

Вовлечение

Мне предложили варианты, дали возможность выбирать

Меня успокоили

Моему сыну объяснили, что не все так плохо

Меня внимательно слушали

Он обеспечил безопасность моего ребенка

Они спасли моего сына

Социальный работник не командовал мною, а спросил меня, чего хочу я

Меня никто не судил

Им можно доверять

Он не забывает перезвонить

Если бы не социальный работник, все было бы плохо

Социальный работник делал все так, чтобы моим детям было лучше

Мне дали возможность попробовать еще раз

Мне оказали помощь, которую я не получают от своей собственной семьи

Вы же послушайте людей... узнаете, что было на самом деле	Мне помогли
А меня никто ни о чем и не спрашивал...	Мне рассказали, как ухаживать за моим сыном, который страдает от синдрома недостатка внимания
Им надо не забывать, что перед ними живые люди	Они позаботились о моем сыне, обеспечили его безопасность
С ней очень трудно общаться	Она нашла время, чтобы лучше узнать меня и моего партнера
Они меня осуждают – а по какому праву?	Она нашла переводчика, чтобы мы могли нормально общаться
После завершения встречи мы ее больше уже не видели...	Она замечала и радовалась всем моим успехам
Ситуация изменилась, и социальный работник стал меня избегать	Социальный работник нашел время, чтобы нас выслушать
Им надо бы давать родителям возможность принять участие в составлении планов работы с их собственными детьми	Она возила меня на встречи со специалистами на своей машине
Он относился ко мне так, как будто я полное ничтожество	Она знает все мои сильные стороны
Они должны соблюдать интересы не только детей, но и родителей	Он был честен со мной
Тягомотина... Ничего вовремя не делается	Моего сына разместили в очень хорошую семью
Социальный работник взял и пропал. Совсем...	Она меня очень сильно поддержала
Она вела себя со мной снисходительно	Она помогла мне понять, что мне надо что-то менять в своей жизни
Социальные работники вообще не обращали внимания на мои проблемы	Они внимательные, стараются все понять, во все вникнуть
Хотелось бы, чтобы мне хотя бы иногда перезванивали	Она тоже живой человек
Хотелось бы чаще общаться, чтобы к нам чаще приходили...	Она всегда говорила все напрямую... и в суде тоже
Меня не слушали	Социальный работник выслушивал обе стороны, не игнорировал то, что говорила я...
Социальные работники организовали целый черный рынок, торгуют детьми, передаваемыми на усыновление	Она вела себя очень терпеливо... Меня никто не торопил
Некоторым такая работа просто противопоказана	Мне дали возможность самостоятельно принять решение
Они бывают несправедливы по	Она расспрашивала меня обо мне, о

Приводится с разрешения автора, Дианы Ячменофф, д.ф.н.; Базовые знания, умения и навыки социального работника, Модуль II: *Вовлечение в семейно-ориентированную работу по защите детей*. Программа обучения сотрудников органов защиты детей штата Огайо – Проект, март 2006 года

отношению к родителям
Им надо было работать со всеми нами, а
не только с детьми
Не надо думать, что я плохой человек
Они выбрали из отчета психолога все
самое плохое
Обещают, а потом не делают
Мои слова были истолкованы превратно
Они должны давать мне читать свои
отчеты, прежде чем представлять их в
суд
Они должны были разобраться, что к
чему, прежде чем забрать ребенка
Надо, чтобы у родителей была
возможность потребовать заменить
социального работника на другого

моей работе
Он привез меня домой, когда я вышел
из тюрьмы
Для меня нашлось время
Мне не ставили в вину то, что я
принимаю наркотики
Мне выказали доверие
Меня действительно выслушали