

Сравнение методов вовлечения и принуждения

Темы для обсуждения

- Кооперативный подход (или кооперативная модель) и принудительный подход (или принудительная модель) могут рассматриваться как конечные точки диапазона методов работы с клиентами. Оба подхода преследуют одну и ту же цель – обеспечить защиту детей. Оба подхода (с учетом обстоятельств) могут применяться для защиты интересов детей. В то же время базовые допущения, методы, стратегии и возможные результаты их применения весьма различны. Ни Памела, ни Скотт не смогли избрать правильный подход к сложившейся ситуации. Памела не воспользовалась возможностью вовлечь г-жу Форрестер в совместную работу по защите ребенка; Скотт не воспользовался возможностью применить предоставленные ему государством властные полномочия. Как вовлечение родителей в совместную работу по защите детей, так и их принуждение к осуществлению действий, направленных на защиту детей, целесообразно только при наличии определенных признаков.
- В рамках принудительной модели социальный работник выступает в качестве «начальника». Компоненты этого подхода суть следующие:
 - Органы защиты детства решают, что необходимо для того, чтобы обеспечить безопасность ребенка и постоянство в его жизни.
 - План работы в этом случае служит только одной цели: довести до сведения родителей, чего от них хотят органы защиты детства, и обеспечить осуществление всех необходимых для этого действий.
 - Социальный работник выступает в качестве связующего звена между родителями и органами защиты детства.
 - Его главная задача заключается в том, чтобы следить за выполнением родителями поставленных перед ними задач и применять к ним санкции за невыполнение этих задач, часто в форме размещения ребенка в замещающую семью.
 - Важнейшее преимущество принудительной модели заключается в том, что она позволяет социальному работнику оперативно вмешаться в ситуацию, когда ребенку грозит серьезная опасность, и когда менее агрессивные методы воздействия оказались неэффективными.
- В рамках кооперативной модели социальный работник выступает в качестве «помощника». В основе этой модели лежат следующие базовые допущения:
 - Родители способны стать партнерами социального работника в совместной работе в интересах ребенка.
 - Родители сохраняют за собой право принимать решения, влияющие на них и на их ребенка, в том числе решения о том, как наилучшим образом защитить его от рисков, которым он подвержен.
 - Родители обладают внутренними резервами, которые могут быть мобилизованы и направлены на то, чтобы добиться позитивных перемен в жизни ребенка. Дальние родственники, друзья, соседи и другие члены местного сообщества могут оказать большое влияние на эффективность этого процесса.

- Кооперативная модель предусматривает следующие виды деятельности:
 - Социальный работник помогает родителям сформулировать стоящие перед ними проблемы, выявить их сильные стороны и установить, какие перемены должны произойти, чтобы ребенок смог остаться в семье, и чтобы была обеспечена его безопасность.
 - Родители и социальный работник вовлечены во все аспекты процесса перемен (планирование, решение проблем, оказание услуг, оценка результатов).
 - Социальный работник поддерживает родителей, помогает им, поощряет их и закрепляет достигнутые ими успехи.
 - Социальный работник может предоставлять консультации, однако его главная задача все же заключается в том, чтобы помочь семье самостоятельно найти решение стоящих перед ней проблем.
- Применение кооперативного подхода может оказаться трудным или даже невозможным, если родители уходят от сотрудничества или в принципе не способны сотрудничать с органами защиты детства. Родители, страдающие от психических заболеваний или испытывающие серьезные трудности с налаживанием и поддержанием отношений доверия и взаимопомощи, могут оказаться не в состоянии работать с социальным работником. В некоторых случаях родители просто отказываются идти навстречу органам защиты детства. В большинстве случаев эффективность сотрудничества со временем возрастает, и социальному работнику необходимо внимательно следить за тем, чтобы не вернуться обратно к применению принудительной модели только потому, что используемые им стратегии вовлечения родителей в работу по защите их ребенка не сразу дают желаемый эффект.

Интеграция кооперативного и принудительного подходов

Темы для обсуждения

- Идеальный подход к организации семейно-ориентированной работы по защите детей заключается в том, чтобы наладить с родителями отношения сотрудничества с целью помочь им добиться позитивных перемен, употребляя власть только в тех случаях, когда это совершенно необходимо. Этот подход предусматривает совместное выявление проблемы, совместную постановку задач и обсуждение с родителями эффективности предлагаемых мер.
- Социальный работник должен выявить, понять и устранить барьеры на пути участия родителей в работе по защите ребенка.
- Применение властных полномочий должно быть ограничено. К мерам принуждения (включая изъятие ребенка из семьи по решению суда по делам несовершеннолетних) следует прибегать только в тех случаях, когда ребенку угрожает непосредственная серьезная опасность.
- Если родители отказываются сотрудничать с органами защиты детства, и ребенку угрожает серьезная опасность, социальный работник должен спокойно проинформировать родителей о возможных последствиях их действий. (Пример этого приведен в фильме). Использование угроз с целью добиться повиновения, очевидно, является нарушением прав, предоставленных родителям Четвертой поправкой к Конституции США (права на защиту от необоснованного обыска и изъятия имущества). С другой стороны, если социальный работник не

предупреждает родителей о том, чем чревато неисполнение требований органов защиты детства, это несправедливо по отношению к ним. Здесь социальный работник «ходит по лезвию бритвы», и манера, в которой он говорит с родителями, может повлиять на то, будут ли его слова восприниматься как угроза. Случается, однако, что родители ощущают угрозу в словах социального работника независимо от того, каким тоном он их произносит. Этот вопрос играет особенно важную роль в проведении расследований. Для того чтобы социальные работники научились избегать угрожающего тона в беседах с родителями, Департамент трудоустройства и содействия родителям штата Огайо разработал брошюру для клиентов, из которой они могут узнать о правах и обязанностях органов защиты детства и о правах родителей, попавших в поле их зрения. (См. в материалах для преподавателей публикацию «Примерное содержание обучения сотрудников органов защиты детства методам проведения расследований с учетом прав родителей», стр. 4, раздел «Согласие»)

- То, что социальный работник имеет право на применение методов принуждения, может подтолкнуть родителей если не к полномасштабному *сотрудничеству* с органами защиты детства, то, по крайней мере, к *участию* в их работе.
- Социальный работник обязан употреблять власть в случаях, когда существует вероятность плохого обращения с ребенком, и другие (менее агрессивные) методы воздействия не принесли желаемых результатов. Но даже в этом случае социальный работник обязан продолжать работу, направленную на обеспечение если не полномасштабного *сотрудничества* родителей с органами защиты детства, то, по крайней мере, *участия* в их работе.
- Социальный работник должен четко объяснить родителям объем своих полномочий и ознакомить их с перечнем мер, которые он вправе принять.
- При этом особое внимание следует уделить мерам, которые могут восприниматься негативно (например, неожиданные инспекции места проживания ребенка, незапланированные проверки на злоупотребление наркотиками и т.п.). Это помогает возникновению доверия, демонстрирует уважение к родителям со стороны социального работника и показывает его намерение вести себя честно и открыто по отношению к клиенту.

Социальный работник должен сказать родителям, что изъятие ребенка из семьи используется только в самых крайних случаях, когда не представляется возможным обеспечить безопасность ребенка другими способами, и что социальный работник предпочел бы решить возникшую проблему вместе с родителями.

Отношения

Инструкция для ведущего

Ведущий должен попросить слушателей обсудить различия между профессиональными и личными отношениями. В ходе обсуждения можно использовать материалы по типологии отношений из предыдущего упражнения. Многие аспекты профессиональных и личных отношений схожи: честность, доверие, сотрудничество. С другой стороны, профессиональная деятельность социального работника является «двигателем перемен», а объем полномочий, которыми наделен социальный работник в целях обеспечения безопасности ребенка, превышает объем полномочий родителей. Вопрос применения властных полномочий будет обсужден позднее. (Из *Справочника сотрудника органов защиты детства*, т. 2 (1998), стр. 241)

Темы для обсуждения

Ведущий должен проследить, чтобы слушатели обсудили перечисленные ниже вопросы, и привести примеры из собственной практики.

1. Определение понятия «отношения»: обязательство продолжить взаимодействие с другим человеком для достижения той или иной цели. Налаживание контакта является первым шагом на пути к возникновению прочных отношений.
2. Эффективные отношения сотрудничества характеризуются следующим:
 - Доверие
 - Эмпатия
 - Реальная заинтересованность
 - Честность
3. Для того чтобы реализовать эти компоненты в практической работе, проделайте следующее: (Из *Справочника сотрудника органов защиты детства*, т. 2 (1988), стр. 245.)
 - Представьте, определите цель отношений и цель встречи с родителями.
 - Постарайтесь снизить уровень озабоченности родителей, объяснив им, что может произойти; в частности, расскажите им о вашей организации, плане совместной работы, правах родителей, судебных процедурах и т.п.
 - Говорите честно и открыто, особенно о том, что касается прав, предоставляемых родителям Четвертой поправкой к Конституции США, и другой информации, которая необходима родителям для того, чтобы они осознанно принимали решение о том, как они будут действовать, и были осведомлены о последствиях их действий.
 - Скажите родителям, что вы всегда будете внимательно их выслушивать и делать все, что вы им обещаете. Тем самым вы дадите им понять, что вам небезразлично то, что с ними произойдет, и что вы стремитесь понять их точку зрения. Например, родитель сообщает вам о неизвестных вам фактах; если вы его выслушаете и покажете, что вы его поняли, это благотворно скажется на характере ваших отношений.
 - Обсудите и проанализируйте вместе с родителями стоящие перед ними проблемы и возможные пути их решения.
4. Культурные вопросы, возникающие в ходе работы с родителями (из *Справочника сотрудника органов защиты детства*, т. 2 (1998), стр. 248-250)
 - Социальный работник должен знать и понимать ценности, установки, традиции и верования культурных групп, с которыми он будет работать. Это поможет ему не попадать в ситуации, когда он неверно истолковывает действия родителей или непреднамеренно (и необоснованно) подвергает их критике. Социальный работник должен по мере возможности избегать обобщений и советоваться с родителями о том, насколько они соответствуют действительности. Например, если социальный работник полагает, что в соответствии с традициями, которых придерживаются родители, главой семейства считается тот или иной человек (например, самый старший член семьи), он должен спросить: «Не хотите ли вы, чтобы на нашем собеседовании присутствовал кто-либо еще?»
 - Социальный работник должен ознакомиться с принятыми в семье правилами общественного поведения и придерживаться их. Например, он обязан

спросить у родителей, как к ним лучше обращаться (по имени или по имени и отчеству).

- Социальный работник должен открыто признавать возможность существования культурных различий и возможность возникновения в результате этого недоразумений. Он также должен извиняться за любые допущенные им культурные «ляпы».
- Социальный работник должен знать действующие в семье нормы, которые регламентируют такие вопросы, как обсуждение проблем с посторонними, порядок обращения за сторонней помощью и степень вовлеченности в усилия социальных служб, направленных на улучшение положение дел в семье. Для того, чтобы получить доступ к «закрытым» семьям, может возникнуть необходимость в обращении к лидерам местного сообщества или дальним родственникам.
- Социальный работник должен убедительно продемонстрировать наличие у него заинтересованности в проблемах, с которыми пришлось столкнуться родителям, и стремления понять их точку зрения. Социальному работнику с самого начала надо много и очень внимательно слушать то, что ему говорят.
- Социальный работник должен попытаться разобраться в тонкостях внутрисемейного общения.
- Социальный работник не должен недооценивать проблемы, возникающие из-за плохого знания родителями английского языка. За каждой семьей должен быть закреплен социальный работник, который умеет говорить на языке, на котором говорят члены семьи. Если это невозможно, следует воспользоваться услугами профессионального переводчика. То же самое относится и к людям с пониженным слухом. Для того, чтобы обеспечить нормальное общение с ними, необходимо привлекать дипломированных сурдопереводчиков. Ни в коем случае нельзя привлекать в качестве переводчиков детей, поскольку это втягивает их в проблемы взрослых. (Иногда это оказывается невозможно, но в таких случаях социальным работникам следует пользоваться услугами детей как можно реже).

5. Динамика развития отношений между социальным работником и родителями (Ячменюфф, 2004)

- Некоторые клиенты легко идут на контакт, и личной беседы с ними бывает достаточно для того, чтобы наладить с ними отношения, позволяющие приступить к достижению общих целей. Это, однако, не гарантирует, что такие клиенты будут всегда исполнять взятые ими на себя обязательства.
- Некоторые клиенты неспособны наладить тесные рабочие отношения с социальным работником в силу всепоглощающей подозрительности и недоверия к «чужакам» или из-за того, что они страдают расстройствами личности или психическими заболеваниями.
- Случается и такое, что клиенты не хотят идти на контакт с социальным работником из-за того, что в прошлом подобные отношения складывались неудачно, или имели место «культурные» недоразумения. Такие клиенты сопротивляются попыткам социального работника найти с ними общий язык; проблема сопротивления будет обсуждаться позже.

- При этом клиенты, которые не хотят или не могут создавать тесные рабочие отношения с социальным работником, зачастую не противятся оказанию социальных услуг органами защиты детства и другими службами.
- Социальный работник должен адаптировать свой подход с учетом потребностей клиента. Все социальные работники должны пройти специальный курс обучения методам преодоления специфических проблем, возникающих в общении, например, с людьми, которые страдают психическими заболеваниями.

Вовлечение

1. В социальной работе термин «вовлечение» имеет два значения (Ячменофф, 2004):
 - Вовлечение в процесс оказания помощи или в процесс содействия наступлению положительных перемен (т.е. в процесс разрешения проблем, приведших к возникновению случаев жестокого обращения с детьми или неудовлетворения их жизненных потребностей).
 - Вовлечение в доверительные отношения сотрудничества с социальным работником.
2. Социальный работник должен выбрать тип отношений, который поможет клиенту продвинуться вперед в разрешении стоящих перед ним проблем. Социальный работник не должен полагать, что очевидное отсутствие у клиента интереса к налаживанию и поддержанию отношений означает, будто клиент не готов прибегнуть к другим способам улучшения положения дел в его семье.

Инструкции для ведущего

Ведущий должен рассказать слушателям о том, что в рамках специального исследования Диана Ячменофф, д.ф.н., преподаватель Школы социальной работы Университета города Портленд, задала 287 клиентам вопрос о том, насколько, по их мнению, они были вовлечены в оказание им социальных услуг. Результаты исследования описаны в раздаточных материалах (документ №95).

Ведущий должен предложить слушателям ознакомиться с этим документом и в отведенном для этого месте записать на будущее наиболее впечатлившие их ответы. Затем ведущий должен обсудить со слушателями мысли, возникшие у них после ознакомления с документом, и организовать дискуссию по следующим вопросам:

Следующие факторы играют важную роль в вовлечении клиентов в тесные рабочие отношения или в сотрудничество с социальными службами: (Ячменофф 2004, Тернелл и Эдвардс, *Признаки безопасности* (1999))

1. Черты, присущие клиентам:

Степень восприимчивости: клиент готов получить помощь, признает существование проблем, приведших к тому, что он попал в поле зрения социальных служб. По данным Ячменофф, большая часть из 287 опрошенных клиентов признали наличие проблем и потребность в помощи.

Уровень ожиданий: клиент готов поверить в то, что социальный работник может ему помочь, что все может измениться к лучшему.

Уровень заинтересованности: клиент готов активно участвовать в оказании ему помощи, а также в планировании совместной работы и постановке задач.

Уровень эффективности отношений: отношения сотрудничества с социальным работником характеризуются эффективным общением и пониманием (в том числе выраженным в виде совместно разработанных планов) причин, по которым они вынуждены сотрудничать, и того, что каждый из них должен сделать для достижения поставленных целей.

Уровень доверия: клиент уверен в том, что социальный работник или организация, которую он представляет, не будет им манипулировать или стремиться причинить ему вред.

2. Черты, присущие социальным работникам:

- Социальный работник внимательно выслушивает клиента и стремится понять его точку зрения (по данным исследования, подавляющее большинство опрошенных указало на это как на наиболее важный фактор).
- Социальный работник подходит к клиенту непредвзято, не пытается его осудить.
- Социальный работник уверен, что клиент может измениться, несмотря на то, что в прошлом у него были проблемы.
- Социальный работник предлагает конкретные услуги (например, помощь в получении продуктов питания, одежды, жилья, мебели, и т.д.).
- Социальный работник говорит с клиентом прямо и честно.
- Социальный работник выполняет обязательства, которые он берет на себя перед клиентом.
- Социальный работник в максимально возможной степени позволяет клиенту самому распоряжаться своей судьбой.
- Социальный работник активно исследует сильные стороны клиента и стремится использовать их для того, чтобы решить проблемы, связанные с жестоким обращением с детьми или неудовлетворением их жизненных потребностей.
- Социальный работник отмечает и поощряет успехи, достигнутые клиентом.

Свидетельства сопротивления со стороны клиента

- Клиент отказывается говорить. Это может происходить потому, что он боится себя оговорить. Иногда клиент своим молчанием демонстрирует недовольство вмешательством социального работника в его жизнь.
- Клиент спорит с социальным работником, использует агрессивную мимику и жестикуляцию.
- Клиент отказывается признать факт жестокого обращения с детьми или неудовлетворения их жизненных потребностей. Это обычный прием, с помощью которого он стремится избежать ответственности.
- Клиент лжет или скрывает важную информацию. В социальной работе это происходит довольно часто. Клиент может лгать для того, чтобы сохранить уважение к себе, защитить неприкосновенность своей личной жизни или компенсировать недостаток у него возможности влиять на ситуацию, в которой он занимает подчиненное положение.

Дополнительное чтение для преподавателей: «Не лжем ли мы сами себе, когда говорим об обмане?»

- Клиент не выполняет взятые им на себя обязательства по реализации мер, предусмотренных совместно разработанным планом работы. Это может свидетельствовать о сопротивлении с его стороны, депрессии или недостаточной мотивации. Ситуация, когда клиент не выполняет свои обещания, довольно часто встречается в работе социальных работников и работников органов здравоохранения. Для социального работника важно определить степень готовности клиента к осуществлению каких-либо действий, которые представляют интерес для него – но необязательно для самого социального работника.

Дополнительное чтение для преподавателей: «Участие клиента: важные и малоизученные факторы деятельности социальных служб».

Причины, по которым клиент сопротивляется усилиям социального работника

- Клиент боится того, что может произойти: «Если я скажу им правду, они заберут у меня ребенка». Эти опасения не всегда оказываются беспочвенными. При этом клиент постепенно раскрывается и вовлекается в обсуждение проблемы по мере того, как у него растет уровень доверия к социальному работнику.
- Клиент считает, что возникновение необходимости сотрудничать с социальным работником может привести к тому, что он потеряет уважение к себе. Сам факт появления в доме социального работника в определенной степени подразумевает, что клиент не в состоянии обеспечить нормальный уход за своим ребенком. В результате клиент может перестать себя уважать, а его репутации среди друзей, соседей и других членов семьи может быть нанесен непоправимый ущерб.
- Клиент полагает, что появление социального работника может лишить его возможности решать возникающие в его семье проблемы так, как он считает нужным.
- У клиента есть свой собственный негативный опыт общения с органами защиты детства или другими государственными организациями, или он знает кого-либо, у кого был такой опыт. Эта проблема особенно часто возникает у клиентов, которые стали жертвами угнетения, предрассудков или расизма. По данным исследования Ячменофф, такие клиенты практически никогда не идут на контакт с социальными работниками и отказываются сотрудничать с органами защиты детства.

Ведущий должен подвести итоги обсуждения, подчеркнув, что сопротивление является естественной реакцией на ситуацию, которая воспринимается человеком как угрожающая. Эта реакция носит адаптивный характер и в целом полезна, поскольку предоставляет клиенту психологическую защиту.

Как социальный работник может непреднамеренно повысить уровень сопротивления со стороны клиента

- Социальный работник может допустить культурный «ляп». Например, он может неправильно истолковать значимость зрительного контакта, повести себя с клиентом излишне фамильярно, проигнорировать значимость пола или возраста клиента и т.п.

- Социальный работник может использовать непонятную клиенту специальную терминологию. Это может быть воспринято как высокомерие или пренебрежение желанием клиента понять то, что ему говорит социальный работник.
- Социальный работник может отказаться признать право клиента иметь свою точку зрения на причины и пути решения, стоящих перед ним проблем. Это обижает клиента и заставляет его думать, что социальный работник будет что-то делать *ему*, а не *вместе с ним*. Понимание и признание точки зрения клиента на проблему, на состояние дел в его семье, на то, что для него могут сделать органы защиты детства, ведет к быстрому налаживанию контакта и вовлечению клиента в совместную работу, направленную на достижение положительных перемен.
- Поведение социального работника может истолковываться клиентом как стремление или угроза наказать его или подавить его своей властью.
- Социальный работник может излишне акцентировать проблемы, стоящие перед клиентом, игнорируя его сильные стороны.
- Социальный работник может вести себя чрезмерно жестко и предвзято по отношению к клиенту. Предвзятость часто повышает уровень сопротивления со стороны клиента и сводит на нет все усилия, направленные на налаживание контакта с ним. В результате клиент отвергает помощь социального работника, тем самым, отказываясь от помощи, которая могла бы помочь ему улучшить положение дел в его семье.
- Социальный работник может попытаться запугать клиента. Злоупотребление властными полномочиями для того, чтобы получить желаемый или необходимый результат, может создать угрозу жизни и здоровью социального работника. Анализ случаев насилия со стороны клиентов показывает, что социальные работники подвергаются нападению тогда, когда, не сумев «договориться» с клиентами, они пытаются на них «наехать», показать свою власть.

Как организация работы служб может привести к повышению уровня сопротивления со стороны клиента

Ведущий должен сказать слушателям, что они могут оказаться не в состоянии решить системные проблемы, но в их силах снять некоторые чисто организационные вопросы. Знание и понимание этих вопросов может помочь налаживанию контактов с клиентами.

- Неудобное время работы (клиентам приходится «отпрашиваться» с работы, чтобы посетить офис организации).
- Наличие охранника у входа.
- Отсутствие места для парковки автомобилей.
- Необходимость заполнять множество форм, излишняя бюрократия.
- Отсутствие удобных помещений (в том числе детских комнат), где клиенты могли бы ждать, пока их пригласят на собеседование.
- Чрезмерная загрузка социальных работников, что ведет к возникновению трудностей в организации и проведении собеседований с клиентами.
- Необходимость длительное время ждать, пока социальный работник примет клиента, ответит на телефонный звонок или передаст дело по инстанции.

- Неоднократная передача «дела» от одного социального работника к другому в результате увольнения или перехода работников на другую работу.
- Отсутствие переводчиков; нежелание признать необходимости в услугах переводчиков (например, использование детей в качестве переводчиков).

Практические методы снижения уровня сопротивления со стороны клиента
(См. Справочник работника органов защиты детства, том 2, стр. 245-248)

Ведущий должен вернуться к теме «Как организация работы служб может привести к повышению уровня сопротивления со стороны клиента» и обсудить пути устранения соответствующих организационных (или системных) факторов.

- Если нужно, социальный работник должен помочь клиенту заполнить все необходимые формы.
- Социальный работник должен показать клиенту, что он написал о нем в своем отчете по результатам оценки положения дел в семье и в плане работы с семьей. Если социальный работник говорит с клиентом прямо и честно, если в этих документах отражена согласованная позиция социального работника и клиента по имеющимся проблемам и возможным решениям, и если социальный работник описал не только слабые, но и сильные стороны клиента, то ознакомление клиента с этими материалами может способствовать возникновению доверительных отношений между ним и социальным работником.
- Социальный работник должен сделать все от него зависящее для того, чтобы клиенту как можно меньше приходилось его ждать. Он должен также сообщать клиенту о том, когда он сможет пообщаться с ним по телефону, и согласовывать время и место встреч с ним (независимо от того, проводятся ли они в офисе организации или на дому у клиента).
- Социальный работник должен присутствовать на всех организационных встречах, связанных с передачей «дела» клиента другому социальному работнику. При этом он обязан обсудить с тем, кто теперь будет работать с клиентом, выявленные проблемы, сильные стороны клиента и действия, которые должны быть предприняты в ближайшем будущем. Это показывает клиенту, что организация работает как одна команда, и создает условия для «наследования» хороших отношений, установившихся между клиентом и социальным работником. Кроме того, это позволяет клиенту избавиться от необходимости еще раз рассказывать о своих бедах новому человеку.
- Наконец, необходимо говорить с клиентом на простом и понятном языке и воздерживаться от употребления специальных терминов.

Как социальный работник может снизить уровень сопротивления со стороны клиента на межличностном уровне

- Социальный работник должен дать клиенту понять, что он намерен вести себя по отношению к нему честно и открыто.
- Социальный работник должен недвусмысленно заявить о том, что клиент будет напрямую вовлечен во все аспекты планирования и принятия решений.
- Социальный работник должен понятным языком объяснить клиенту, что его ожидает – какие услуги он может получить, и что будет происходить в процессе расследования поступившей на него жалобы и планирования совместной работы. При этом следует снять у клиента все возможные сомнения в роли, которую органы

защиты детства могут сыграть в его жизни, поскольку такие сомнения заставляют его относиться к социальному работнику настороженно.

- Социальный работник должен в открытой манере обсудить с клиентом бушевавшие его чувства гнева, враждебности и отторжения. Ему также следует помочь клиенту выразить эти чувства, если он не может сделать этого сам. О том, как это делать, будет рассказано чуть позже.
- Социальный работник должен использовать нейтральную лексику, избегая любых выражений, которые могут заставить клиента думать, что к нему относятся предвзято и с осуждением.
- Социальный работник должен вовлечь клиента в обсуждение его видения стоящих перед ним проблем и имеющихся у него сильных сторон. Социальному работнику необходимо уделить достаточно времени анализу услышанного в ходе этого обсуждения, чтобы положить результаты этого анализа в основу разрабатываемого вместе с клиентом плана работы. Это позволяет клиенту сосредоточиться на положительных моментах и дает социальному работнику возможность понять, что он может сделать для того, чтобы вовлечь клиента в совместную работу.
- Во всех случаях, когда это представляется возможным, социальный работник должен разрешать клиенту действовать самостоятельно и самому контролировать ситуацию.
- Социальный работник должен всеми доступными ему способами демонстрировать уважение к клиенту: например, он должен быть одет в рабочий костюм и обращаться к клиенту по имени и отчеству до тех пор, пока сам клиент не попросит обращаться к нему по имени. Методы выражения уважения культурно-обусловлены. Социальному работнику следует об этом знать и демонстрировать уважение в формах, которые клиент понимает и приемлет.
- Социальный работник должен сопереживать клиенту и показывать это. «Я прекрасно понимаю, как вы испугались, когда ваш сын выбежал на улицу. И, конечно, вы не хотите, чтобы это повторилось». «Я знаю, что когда у человека депрессия, он часто не может справиться с обычными повседневными делами». Подобные высказывания не являются согласием с позицией клиента, но они показывают ему, что социальный работник его уважает и понимает, а это помогает снизить уровень сопротивления с его стороны.
- Социальный работник должен перефразировать то, что говорит клиент, в более положительном ключе. Например, когда клиент говорит: «Такого в нашей семье раньше не происходило», социальный работник может сказать: «Это значит, что нам всем надо сделать все, чтобы это никогда не повторилось».