

ПСИХОЛОГІЧНІ ОСОБЛИВОСТІ ВЗАЄМОДІЇ СОЦІАЛЬНОГО ПРАЦІВНИКА З КЛІЄНТОМ (ПРИКЛАДНИЙ АСПЕКТ)

У соціальній роботі професійне спілкування працівника з клієнтом розгортається як взаємозалежний обмін діями, уміннями та навичками. Наш багаторічний досвід практичного консультування клієнтів соціальних служб дозволяє зробити висновок, що ведучим у цьому процесі безумовно є співробітник (волонтер) соціальної служби. Саме рівень його комунікативної компетентності в сфері психології спілкування забезпечує безпроблемну взаємодію у системі «співробітник-клієнт». Фактично, це повинен буди фахівець в галузі психологічних знань.

На базі Лабораторії клінічної реабілітаційної психології та психологічних експертиз ІПО ОНУ імені І. І. Мечникова було проведено опитування 32 співробітників обласного та районних центрів соціальних служб для молоді (ЦССМ), віком від 25 до 50 років, стаж роботи яких складає більше 3-х років. До опитування були долучені також волонтери (з такими ж показниками віку та стажу соціальної роботи). Переважно жінки.

Основною метою опитування було дослідження основних етапів успішної взаємодії соціальних працівників та клієнтів. Всім учасникам було запропоновано послідовно описати етапи повсякденного спілкування з клієнтами центрів, у тих випадках, коли воно було результативним та ефективним. Далі співробітниками лабораторії було проведено спостереження за процесом консультування клієнтів ЦССМ та було використано метод експертних оцінок. В ході дослідження здійснювалася реєстрація та запис обставин і фактів поведінки соціального працівника(волонтера) та клієнта, фіксувалися помилки та успіхи організації комунікативного процесу на різних етапах спілкування.

За результатами аналізу та узагальнення отриманих даних, було розроблено «Психологічний алгоритм організації спілкування соціального працівника з клієнтом». Опишемо його основні складові, етапи, психологічні особливості та рекомендації.

1. Знайомство, встановлення контакту, стану гармонії, особистісної сумісності, яка сприяє взаєморозумінню, довірі, щирості, гармонійним діловим відносинам.

Контакт, як представлення себе кожній людині, як встановлення довірливої атмосфери необхідний для залучення клієнта до активної співпраці, підвищення його впевненості в тому, що соціальний працівник розуміє його і зичить добра. На початку спілкування важливо створити атмосферу психологічного комфорту. Часто у цій справі допомагають факти, які свідчать про зацікавленість спеціаліста у переживаннях людини: «Я розумію, що Вас непокоїть. Вам це неприємно, і Ви хотіли б

позбутися цієї проблеми... Давайте разом обговоримо її... Так, дує неприємно, що...». Усе це має бути сказано так, щоб клієнт зрозумів, що розмова дуже потрібна і спеціалісту, а не лише йому самому. Встановлення контакту з клієнтом відбувається протягом трьох-чотирьох хвилини бесіди, відтак слід перейти до наступного етапу спілкування. При цьому важливо пам'ятати, що різні клієнти, вимагають різного підходу, тому соціальному працівнику неодмінно слід враховувати їхні вікові, статеві, культурні особливості.

2. Орієнтація в ситуації спілкування, осмислення того, що відбувається, витримування паузи. Щоб зорієнтуватись у ситуації, слід уважно слухати клієнта, дати йому змогу висловлюватися, розкритись. Це вимагає від фахівця уважного слухання, постійного вияву зацікавленості, відвертості, доброзичливості й підтримки. Цілком доречними при цьому будуть різноманітні засоби рефлексивного слухання-стимулювання розповіді клієнта, підбадьорювання його простими репліками («Так-так, я Вас уважно слухаю...», «Зрозуміло...», «І що далі..», «Продовжуйте, це справді важливо...», «Чи не змогли б Ви зупинитися на цьому детальніше ... та ін.);

3. Обговорення проблеми, яка цікавить і є актуальною тощо.

Водночас з вислуховуванням клієнта соціальний працівник має підтримувати й розвивати розмову, висловлюючи власне ставлення до почутого, ставлячи різноманітні запитання, щоб краще з'ясувати, суть справи, залучити клієнта до спільного пошуку шляхів розв'язання проблеми.

Розвиток діалогу, отримання необхідної та якомога повної інформації значною мірою залежать від того, наскільки соціальні працівники вміють ставити запитання (відкриті – такі, що вимагають розгорнутої відповіді, та закриті, що передбачають однозначну коротку відповідь), фокусувати розмову на основній проблемі, клієнтові, контексті, оточенні, що сприяє спрямуванню розмови у потрібне русло, досягненню мети в оптимальний термін. Розумінню взаємодії у процесі спілкування сприяє пізнання, аналіз позицій учасників. За твердженням втора теорії трансакцій і транс акційного аналізу швейцарського психолога Еріка Берна, кожна людина може займати такі внутрішні позиції:

А) «Батько» – позиція, що виявляється у пред'явленні вимог, оцінюванні, осуді, схваленні, повчанні співрозмовника, керуванні ним, заступництві;

Б) «Дорослий» – позиція, яку характеризує розсудливість, раціональність, опора на отримання інформації, об'єктивність, рівноправне спілкування;

В) «Дитина» – позиція, якій властива надмірна емоційність, підкорення, безпорадність.

Таким чином, у спілкуванні кожен партнер реалізує відповідну трансакцію внутрішню позицію щодо партнера по взаємодії. Від позицій взаємодії партнерів залежить спосіб їх прилаштування. Реалізація трансакції може відбуватися на одному рівні, тобто позиції збігаються, або на різних рівнях позиції розходяться. В свою чергу, прилаштування залежить від сприйняття співрозмовником позиції свого партнера. Якщо визначений його ініціатором розподіл позицій влаштовує співрозмовника, то позиції утворюють ніби одне ціле, доповнюють одна одну. Така взаємодія забезпечує неконфліктне спілкування. Якщо партнер не сприймає позицію ініціатора, то трансакції пересікаються, що свідчить про загрозливо-конфліктну ситуацію. Наприклад, ініціатор позиції «Батько» (соціальний працівник або волонтер) звертається до позиції «Дитина» клієнта, а той відповідає зі своєї позиції «Батько» до позиції «Дитина» ініціатора. Тобто кожен із них прилаштовується партнера на різних рівнях. Треба звернути увагу, що крім очевидних, існують і приховані трансакції, коли зі слів партнерів можна зробити висновок про наявність взаємодоповнюючих позицій, а з психологічного підтексту виявляється, що стосунки учасників спілкування є напруженими. Досвід успішного професійного спілкування соціальних працівників свідчить, що оптимальною є форма взаємодії, за якої консультант займає позицію «Дорослий» і спонукає до такої позиції клієнта.

4. Розв'язання проблеми.

Спілкування на цьому етапі спрямоване на підтримку клієнта у здійсненні змін. Обговорення плану дій повинно початися з постановки завдань («Яким буде Вам наступний крок?», «Що будете робити в наступні один-два дні? Тиждень? Місяць?») і пошуку підтримки («Хто буде Вам у цьому допомагати?», «Що, на вашу думку, допоможе здійснити рішення?»).

У випадках, коли робота спрямована на зміну поведінки клієнта, його стосунків із соціальним середовищем, доречно оцінити його готовність зробити те, що він намітив («Оцініть, будь ласка, за шкалою від 1 до 10 свою впевненість у тому, що Ви зробити наступний крок»). Слід зазначити, що важливою є допомога у визначенні перешкод для змін і факторів, які закріплюють зміни. Консультанти під час бесід з клієнтами повинні посилювати їхню самостійність і впевненість у власних силах. (!«Схоже, Ви серйозно налаштовані зробити... Дивиться, у Вас є чітке уявлення, що саме потрібно зробити, і це означає, що Ви цього досягнете, навіть без особливої підтримки сторонніх!»), «Ви самі собі арбітр, і Вам вирішувати»), допомагати долати почуття втрати попереднього стилю життя, зміцнювати розуміння тривалих переваг змін. У деяких випадках консультантам доводиться вступати в конфронтацію з клієнтами і долати їх опір, використовуючи такі прийоми спілкування, в яких перефразовується, перебудовується сказане клієнтом:

Спілкування на цьому етапі може бути спрямоване і на визначення стратегії виходу із ситуацій, коли клієнти повертаються до попередньої поведінки (вживання наркотичних речовин, вчинення насильства, конфліктів з оточенням тощо). Фактично консультант повинен не тільки допомогти проаналізувати те, що трапилося, досвід, набутий унаслідок «зриву», а зосередитися на всіх «за» та «проти» негайного повертання до спроб змінити поведінку.

5. Завершення контакту (вихід із нього). Відносини між соціальним працівником і клієнтом мають завершальну стадію. До неї слід готувати співрозмовника заздалегідь. Важливо скласти план подальшої підтримки клієнта (друзі, родичі, соціальне оточення, групи самопомогі тощо).

Цей етап, часто сповнений почуттям втрати від розриву контакту між соціальним працівником і клієнтом, можуть переживати обидві сторони. Консультанти можуть вагатися щодо результативності свого внеску в розвиток клієнта, зміну його становища, якості та професійності своєї діяльності, побоюватися, що клієнт не зможе далі самостійно долати проблеми. Почуття втрати може спонукати клієнтів до різних реакцій на факт завершення взаємодії.

Можливі наступні основні негативні випадки та прояви поведінки.

1) Клієнти відмовляються прийняти факт завершення взаємодії та спілкуються так, ніби нічого не відбулося;

2) Клієнти повертаються до попередньої поведінки або вигадують проблеми, щоб продовжити взаємодію з фахівцем;

3) Клієнт звинувачує соціального працівника у некомпетентності, помилковому судженні щодо можливої самостійності клієнта;

4) Клієнт прагне першим розірвати стосунки до того, як соціальний працівник або психолог припинить роботу з ними.

Отже, етап завершення стосунків вимагає від консультантів добре розвинутих навичок підтримки надії клієнтів на позитивне вирішення актуальних проблем, віри у можливість бачення нових цілей і здатності їх досягати. Професійне завершення такого контакту повинно залишати у клієнта відчуття довіри до консультанта.

Розроблений нами «Психологічний алгоритм організації спілкування соціального працівника з клієнтом» був запропонований для впровадження в роботі ЦССМ та інших центрів соціальної роботи і отримав позитивну оцінку з боку державних службовців різних рівнів.

Таким чином, необхідною умовою успішної взаємодії у соціальній роботі є психологічна компетентність працівника (волонтера), знання психологічного алгоритму організації спілкування, використання якого сприяє взаєморозумінню, довірі, щирості, й налагодженню ефективних стосунків в системі «соціальний працівник – клієнт».

Список використаної літератури

1. Основи теорії та методології соціальної роботи. Одеській національний університет імені І. І. Мечникова. / [Л. М. Дунаєва М. Б. Коробіцина, М. Г. Лаврова, У. В. Варнава]. – О.: ВМВ, 2011 – 389с.
2. Варнава У. В. Певні аспекти консультування у соціальній роботі та психології / У. В. Варнава, М. Г. Лаврова, Г. О. Терещенко, Р. С. Карагіоз. – Одеса: Вид-во «ВМВ», 2014. – 66 с.
3. Коробіцина М. Б. Робота психолога в системі соціальних служб для молоді. Методичні рекомендації / М. Б. Коробіцина. – Одеса: типографія ООДА, 1998. – 24 с.