

Клименко Юлія.

Доктор педагогічних наук, доцент кафедри соціальної педагогіки та соціальної роботи УДПУ імені Павла Тичини

Yuliya Klymenko

Doctor of Pedagogical Sciences, Associate Professor of the Department of Social Pedagogy and Social Work, Pavlo Tychyna State Pedagogical University.

kymenkoudpu@gmail.com

Планування процесу змін у практиці соціальної роботи

Planning the process of change in the practice of social work

Анотація

Зміни є неминучою частиною життя людей та соціальних систем, оскільки наше життя перебуває в постійній динаміці. Зміни можуть бути спричинені природними та об'єктивними факторами та сприйматися людьми як позитивні та негативні. Життя у сучасному суспільстві ставить перед людиною багато викликів. Підтримка благополуччя та досягнення успіхів потребують активних цілеспрямованих зусиль. Процес планової позитивної зміни є основою професії соціального працівника. Ефективність такого процесу залежить від багатьох чинників і зокрема від усвідомленого підходу до планування окремих етапів у процесі зміни.

Метою даної статті є дослідження особливостей планування процесу змін у соціальній роботі. В результаті аналізу наукової літератури ми описали сутність контекстуальних та ситуативних аспектів планованих змін. Нами також було окреслено основні етапи планованих змін, які включають в себе: визначення, окреслення і описання проблеми або складної ситуації клієнта; збір даних з

метою глибшого розуміння проблеми чи ситуації клієнта та її контексту; оцінка і аналіз проблеми і ситуації і прийняття рішення про те, що потрібно змінити, що і як можна змінити; визначення і узгодження цілей і завдань, що повинні бути досягнуті в процесі запланованих змін; формулювання актуального і реалістичного плану для досягнення цілей і виконання завдань; власне заходи на основі плану (тобто, здійснення інтервенції); контроль ходу інтервенції і визначення успішності досягнення бажаних результатів, зміна плану і повторення спроби при потребі; завершення процесу інтервенції і оцінка процесу змін для подальшої діяльності після досягнення цілей. Визначена послідовність даних етапів являє собою певний план для здійснення інтервенцій, при чому успішне завершення попереднього етапу є своєрідним підґрунтям для успішної реалізації наступного. При цьому кожен етап має свої специфічні завдання та вимагає від соціального працівника різних інтервенцій та різних видів компетентностей.

Ключові слова: запланований процес змін, етапи запланованого процесу змін, інтервенція, мотивація, контекст планових змін, об'єктивна ситуація клієнта, суб'єктивна ситуація клієнта, керівні принципи соціальної роботи.

Annotation

Change is an inevitable part of people's lives and social systems, because our lives are in constant dynamics. Changes can be caused by natural and objective factors and perceived by people as positive and negative. Life in modern society make people face a lot of challenges. Maintaining well-being and achieving success requires active, focused efforts. The process of planned positive change is the basis of the profession of social worker. The effectiveness of such a process depends on many factors and in particular on a conscious approach to planning particular stages in the process of change.

The purpose of this article is to study the specifics of the planning of process of change in social work. As a result of the analysis of the scientific literature, we described the essence of the contextual and situational aspects of the planned changes. We also outlined the main stages of the planned changes, which include: identifying, outlining and describing the problem or complex situation of the client; data collection in order to better understand the problem or situation of the client and his context; assessment and analysis of the problem and situation and deciding what needs to be changed, what and how can be changed; definition and coordination of the purposes and tasks which should be reached in the course of the planned changes; formulation of an actual and realistic plan to achieve goals and objectives; actual measures based on the plan (which is intervention); monitoring the progress of the intervention and determining the success of achieving the desired results, changing the plan and repeating the attempt if necessary; completion of the intervention process and evaluation of the change process for further action after achieving the goals. The defined sequence of these stages is a definite plan for the implementation of interventions. The successful completion of the previous stage is a kind of basis for the successful implementation of the next one. At the same time, each stage has its specific tasks and requires from the social worker different interventions and different types of competencies.

Key words: planned process of changes, stages of planned process of changes, intervention, motivation, context of planned changes, objective situation of the client, subjective situation of the client, guiding principles of social work.

Виклад основного матеріалу. Люди і соціальні системи, створені людьми, постійно пристосовуються та адаптуються в рамках свого середовища, що невпинно змінюється. Багато змін у житті осіб та сімей є природними наслідками біологічного дозрівання і старіння, а також особистого вибору (наприклад, вибір певної професії та конкретної роботи, вибір певної особи в якості чоловіка або дружини, виховання дитини, розлучення та ін. Проте інші

зміни можуть бути спричинені хворобами, нещасними випадками, стихійним лихом, і навіть світовими подіями, такими, як війни, епідемії і зміни в економіці. Ці події та досвід впливають на те, що люди думають, відчують, і як вони поведуться, вони обмежують або розширюють їх можливості.

Хоча багато з тих змін, що відбуваються у окремих осіб, сімей, груп та організацій, є незапланованими, ненавмисними і небажаними, інші зміни свідомо вибирають і досягають за рахунок індивідуальних і групових зусиль. Їх можна назвати планованими змінами. У рамках соціальної роботи, професійні зусилля щодо допомоги клієнтам досягти запланованих змін називаються інтервенціями. Інтервенції спрямовані на зміну деяких умов, моделей поведінки, або набору обставин з метою поліпшення соціального функціонування клієнта або його благополуччя.

Інтервенція або заплановані зміни є процесом. Цей процес являє собою серію запланованих або послідовних дій, спрямованих на досягнення конкретної мети. Однак, використання слова «процес» не повинно означати, що оскільки зміна почалася і продовжується, події будуть розгортатися природно, і передбачається, що справа сама по собі досягне своєї мети. Це зовсім не так. Враховуючи складність зміни, зусилля можуть легко втратити імпульс, і рух до мети може легко піти під укіс.

Необхідність цілеспрямованого та планового підходу до процесу зміни привертала увагу багатьох науковців у галузі соціальної роботи. Так дослідженню планованих етапів процесу змін присвячували свої дослідження українські та зарубіжні вчені: О. В. Безпалько, І. Зверева, Т. В. Семігіна, М. Річмонд, Х. Перлман, А. Пінкус, Е. Мінахан, Б. Коурнойер, Б. Герольда, Д. Фішер та інші. Дослідники сходилися в думці про те, що процес запланованих позитивних змін потребує планування етапів на шляху до досягнення мети, а також специфічних та доцільних інтервенцій на кожному з етапів.

Вітчизняні та зарубіжні науковці сходяться у думці, що у певному сенсі, запланована зміна схожа на науковий експеримент: покладаючись на свої знання і робочу гіпотезу, соціальний працівник робить певні кроки, а потім спостерігає результат та визнає, чи відбулися зміни, і якщо так, то які. Проте, інтервенція, як правило, матиме як очікувані, так і непередбачувані результати.

Досягти зміни, навіть якщо вона бажана та планована, часто буває досить важко. Це вимагає часу і зусиль. Отже, підчас зміни можуть виникати деякі захисні механізми і навіть внутрішні емоційні конфлікти. Соціальний працівник, який допомагає іншим досягти змін, повинен бути готовим вирішити ці конфлікти і не розчаровуватись, якщо клієнт демонструє страх, розчарування і занепокоєння.

Опір до змін є характерним для людей і їх соціальних систем. Люди прагнуть до збереження статусу - кво. Вони чинять опір змінам, свідомо або несвідомо, особливо, якщо ці зміни є занадто кардинальними, або вносять щось абсолютно нове у звичний ритм життя. Це пов'язано з тим, що будь-яка зміна, навіть позитивна, є стресом для людини та пов'язана з втратою. Соціальний працівник повинен передбачати опір і бути готовим мати справу з цим, навіть якщо клієнт має сильне бажання змінитися.

Вчений у галузі соціальної роботи Б. Коурнойер описує тісно пов'язану з опором амбівалентність, що поєднує в собі і бажання і небажання конкретних змін. Наприклад, скривджена дружина може хотіти залишати свого чоловіка, щоб уникнути насилля, але в той же час вона не хоче ризикувати втратою фінансової безпеки, що надає їй чоловік. Такий клієнт схиляється до протилежних напрямків і може стати пасивним і не в змозі приймати рішення або вживати заходів, щоб змінити ситуацію [4].

Допомога клієнтам розбиратися в сприйнятті ризиків і привілеїв, пов'язаних із зміною, є ще однією важливою метою соціальної роботи. Якщо потенційна користь переважає ризики, більшість клієнтів будуть намагатися досягти зміни.

Однак, якщо зміна є високо ризикованою, або обіцяє лише незначне покращення, клієнти можуть відмовитись працювати в напрямку зміни.

Успішність змін у значній мірі залежить від мотивації клієнта, та його можливості. Мотивація, яку можна розглядати як стан готовності до прийняття рішень, являє собою надію на краще та втому від дискомфорту. Клієнти будуть працювати в напрямку бажаних змін, якщо вони вважають, що ця зміна є дійсно можливою (тобто надія на краще), і якщо вони не задоволені або засмучені поточною ситуацією (наприклад, дискомфортом).

Так, на думку Б. Герольда, клієнт може мати високу мотивацію до однієї дії, але зовсім недостатню або відсутню мотивацію до іншої. Більше того, рівень мотивації людини змінюється з плином часу і залежить у деякій мірі від соціального оточення. Таким чином, як вважає дослідник, значимість і корисність мотивації клієнта повинна бути прив'язана до деяких зазначених цілей або дій, а не розглядатися як особистісна риса або характеристика [3].

Здатність людини до змін можна розглядати як різні здібності та ресурси, які допомагають клієнтам або іншим людям у середовищі клієнтів досягти змін. Ці здібності включають в себе час, енергію, знання, досвід, самодисципліну, оптимізм, впевненість у собі, комунікативні навички, вміння вирішувати проблеми, гроші, політичну владу, і так далі. Різні типи змін вимагають різних здібностей. Наприклад, здібності, необхідні для успішної адаптації у зв'язку з переміщенням через воєнні дії вочевидь суттєво відрізняються від тих, що необхідні для ефективного спілкування з сином – підлітком. Здібності, які необхідно розвинути, щоб пристосуватися до певного хронічного захворювання будуть також відрізнятися від тих, що необхідні у ситуаціях, описаних вище [3, с. 123].

Крім того, зміна вимагає можливості - поєднання умов і обставин у найближчому оточенні клієнта, які підтримують позитивні зміни. Наприклад, розглянемо ситуацію молодого чоловіка, що проходить випробувальний

термін, хоче знайти роботу і триматися подалі від негараздів. Його середовище складається з сім'ї, однолітків, сусідів, правоохоронних організацій і так далі, які будуть впливати на його здатність досягти бажаних змін. Його можливості щодо змін можуть також залежати від ставлення людей, наявності робочих місць, дискримінації та інших соціальних факторів.

Коли соціальний працівник бере участь у процесі змін у якості посередника, він додає професійних ресурсів і знань до мотивації та можливостей клієнта. Роль соціального працівника в наданні допомоги людям, щоб досягти змін, можна визначити, як прийняття заходів і застосування знань і навичок, спрямованих на підвищення мотивації, розширення можливостей, а також створення умов для змін.

Контекст планованих змін

Дослідник Д. Фішер звертає увагу на контекст, в якому власне відбуватиметься планована зміна. Осмислення такої контекстуальної основи, на їх думку, є певним підготовчим етапом до планування процесу змін [5, с. 89]. Проблема клієнта соціального працівника завжди розгортається у широкому контексті, незалежно від того, чи є він особою, сім'єю, групою, організацією чи громадою. Адаптація функціонування клієнта впливають чимало соціальних, економічних, культурних, правових та політичних чинників. Тим не менш, багато з цих факторів знаходяться поза впливом і клієнта, і соціального працівника. Реальність вимагає, щоб клієнт і соціальний працівник зосередили свою увагу на тих аспектах ситуації, на які можна вплинути, і які змінити.

Наявна ситуація (або об'єктивна ситуація) – це ситуація клієнта, яку помічають люди в його оточенні і, можливо, описують професіонали, що використовують загальнозрозумілу термінологію, категорії і класифікації. А от сприйнята ситуація (або суб'єктивна ситуація) – це та, що відчувається і однозначно інтерпретується і суб'єктивно побудована клієнтом. Вона складається з страхів і сподівань, бажань і прагнень клієнта, і зазвичай

відображає його життєвий досвід. Ситуація в сприйнятті клієнта може суттєво відрізняється від наявної ситуації, трактованої соціальним працівником і іншими в середовищі клієнта.

Важливість сприйняття ситуації клієнта в процесі змін відображено в аксіомі соціальної роботи «поставте себе на місце клієнта». Для працівника важливо зрозуміти проблему клієнта і оцінити його ситуацію з суб'єктивної точки зору. Саме через цей елемент суб'єктивності так важко передбачити, як клієнти будуть реагувати на певну інтервенцію.

Знання контекстуальних і ситуативних аспектів соціального функціонування та планованих змін дає кілька основних керівних принципів для соціальної роботи:

- Соціальний працівник повинен приділити першочергову увагу проблемі клієнта у тому ракурсі, у якому її сприймає та розуміє клієнт.
- Працівник повинен зосередити увагу переважно на тих аспектах ситуації і оточення клієнта, що безпосередньо впливають на клієнта.
- Інтервенція повинна стосуватись тих аспектів ситуації, над якими клієнт і / або працівник мають певний контроль і вплив.
- Соціальний працівник повинен визнавати безліч чинників, що позитивно та негативно впливають на клієнта, але розуміти, що фактичний вплив цих сил принаймні частково залежить від суб'єктивної інтерпретації клієнта.
- Працівник повинен бути готовий до інтервенції на одному або кількох рівнях (наприклад, особа, сім'я, організація, спільнота), залежно від характеру проблеми клієнта, інтерпретації клієнтом його ситуації, або того, що клієнт хоче з цим вдіяти і того, що він може очікувати від цього.
- Працівник повинен бути готовим до використання різних методів, підходів і послуг, адже діяльність фахівця повинна мати сенс для клієнта, враховуючи його сприйняття та інтерпретації реальності [5].

У будь-якій ситуації клієнта є чинники і сили, що заохочують клієнта до здорової, позитивної і конструктивної роботи. Їх часто називають сильними сторонами. На базовому рівні, більшість підходів соціальної роботи до планованих змін є заохоченням, виявленням та підтримкою позитивних сил, що вже наявні у житті клієнта, і в той же час, подоланням перешкод, що чинять опір змінам.

Визначення учасників планованих змін

Зусилля соціального працівника або програми соціальної установи щодо впровадження змін зазвичай залучають численних осіб, груп і організацій. У складних ситуаціях, і особливо на мезо-та макро - рівнях, десятки або навіть сотні людей можуть бути залучені до інтервенцій. Для ефективної роботи соціальний працівник повинен мати чітке уявлення про цілі та мету кожної інтервенції і про те, що очікується від кожного з багатьох учасників процесу змін. Виходячи із запропонованої концепції Пінкус і Мінахан [9, с. 63], пропонують наступну термінологію для окреслення відмінностей між різними учасниками процесу змін:

- Система агента зміни. Соціальний працівник та його агентство.
- Система клієнта. Особи, групи чи організації, які звернулися до соціального працівника або агентства і очікують отримати користь від послуг, що їм надає працівник чи агентство.
- Цільова система. Особи, групи чи організації, що потребують змін і призначені для зміни для того, щоб система клієнта отримала від цього користь і пододала свої проблеми. (У багатьох випадках система клієнта і цільова система - це одне і те саме).
- Дієва система. Всі особи, групи і організації, з якими працює система агента зміни (наприклад, соціальний працівник), щоб вплинути на цільову систему і допомогти системі клієнта досягнути бажаного результату.

Робота зазвичай починається із зустрічі та заснування співпраці між системою клієнта і системою агента зміни для вирішення конкретної проблеми клієнта. Вони визначають особу чи осіб, групу (групи) або організацію (організацію), які потребують зміни, а потім звертаються до інших, щоб сприяти проведенню зміни. Наприклад, мати - одначка (клієнт) може звернутися до соціального агентства для отримання консультацій від соціального працівника (агента зміни) щодо того, як допомогти її 10- річному синові, який страждає від соціальної ізоляції, бо над ним кепкують однокласники. Якщо і мати і син потребують змін, вони є цільовими системами. Якщо соціальний працівник залучає вчителя дитини, директора школи, та шкільного психолога до процесу допомоги, всі вони стають частиною дієвої системи. Якщо інтервенція також намагається змінити поведінку інших дітей у школі, вони також є частиною цільової системи.

Етапи планованого процесу змін

Інтервенція або планована зміна зазвичай проходить у кілька послідовних етапів, причому кожен етап залежить від попереднього. Унікальністю кожного етапу є те, що соціальний працівник зосереджує увагу на конкретній дії, інформації, певному рішенні, або результаті. Якщо соціальний працівник керує процесом змін, він повинен добре знати, що необхідно робити на кожному етапі.

Ці етапи були описані у літературі соціальної роботи протягом всієї історії цієї професії. Мері Річмонд (1917р.) у своїй класичній книзі Соціальний діагноз описала декілька етапів, необхідних у наданні допомоги людям [11]. Сорок років по тому Хелен Перлман (1957р.) згадала про це, коли говорила про допомогу як процес вирішення проблеми, що включає в себе три основних етапи:

- 1) дослідження, що з'ясовують і уточнюють факти проблеми,
- 2) аналіз фактів та висновки,

3) прийняття рішень та реалізація заходів для вирішення проблеми, завершення допомоги.

Пізніше, різні автори розділили ці етапи на більш конкретні одиниці, описали їх більш детально, і продемонстрували їх застосування в різних підходах надання допомоги в роботі з системами клієнтів будь-якої чисельності [8].

Елементи запланованого процесу змін зазвичай включають в себе:

- Визначення, окреслення і описання проблеми або складної ситуації клієнта.
- Збір даних з метою глибшого розуміння проблеми чи ситуації клієнта та її контексту.

- Оцінка і аналіз проблеми і ситуації і прийняття рішення про те, що потрібно змінити, що і як можна змінити.

- Визначення і узгодження цілей і завдань (результатів), що повинні бути досягнуті в процесі запланованих змін.

- Формулювання актуального і реалістичного плану для досягнення цілей і виконання завдань.

- Реалізація заходів на основі плану (тобто, здійснення інтервенції).

- Контроль ходу інтервенції і визначення успішності досягнення бажаних результатів, зміна плану і повторення спроби при потребі.

- Завершення процесу інтервенції і оцінка процесу змін для подальшої діяльності після досягнення цілей.

Логічна послідовність цих етапів робить цей процес послідовним набором дій. У реальному житті, зміна рідко протікає в послідовному порядку. Скоріше за все, все йде за принципом спіралі, з частими поверненнями до попередніх етапів для отримання роз'яснень або перевиконання різних завдань і заходів (див. малюнок 1). Під час кожного етапу працівник також очікує майбутні етапи, завдання та діяльність і закладає основу для їх проведення.

| Знайомство та початок | Збір інформації та оцінка | Планування та співпраця | Інтервенція та контроль | Кінцевий результат та завершення |
|--|--|--|--|---|
| <p>Початок</p> <p>взаємовідносин, визначення проблеми чи ситуації клієнта, визначення можливостей надання послуг.</p> <p>Початок</p> | <p>Збір фактичних даних та поглиблений аналіз ситуації клієнта, визначення предмета, можливості та засобів досягнення зміни.</p> | <p>Формулювання цілей, оцінка можливих стратегій, узгодження плану інтервенції та порядку дій (хто що і коли буде робити).</p> | <p>Виконання плану, контроль за успішністю, перегляд та корекція плану, якщо він є недостатньо дієвим.</p> | <p>Оцінка загального успіху, завершення співпраці, окреслення (для агентства) можливих змін у наданні послуг з метою покращення якості.</p> <p>Кінець</p> |

Мал. 1 Етапи запланованого процесу змін

У будь-який час корисно мати чітке уявлення про те, наскільки успішно клієнт працює в процесі планових змін, оскільки фахівець опирається на кілька різних методів для виконання завдань кожного етапу. Те, що корисно на одному етапі, може бути неефективними або навіть контр продуктивним на іншому. Наприклад, було б помилкою для працівника обговорювати з мамою, що ображає своїх дітей, можливу участь її у групі контролю над гнівом (тобто планування та укладання угод), коли вона ще не зробила висновку (тобто, збір даних і оцінка) про те, що у її способах виховання дітей є щось недоречне і шкідливе.

Висновки

Переконання про те, що планована зміна може вирішити проблеми або поліпшити життя людей, вже стало традиційним у суспільстві. Віра в здатність змінювати людські взаємодії та соціальні умови лежить в основі соціальної роботи та є необхідною умовою ефективної роботи соціальних працівників.

Соціальний працівник виконує кілька важливих завдань при керуванні запланованим процесом змін. Фахівець розуміє весь процес необхідних змін і керує клієнтом на декількох етапах, переконуючись у тому, що ключові рішення чи дії, які повинні бути виконані на кожному етапі, є дійсно завершеними. Соціальний працівник також пропонує критичне мислення, яким клієнт зазвичай не в змозі самостійно оволодіти у повній мірі. Крім того, соціальний працівник повинен дослідити «найкращі методики» для використання в ситуації клієнта і бути компетентним у використанні цього підходу, або направити клієнта до тих фахівців, які є у цьому кваліфікованими. Нарешті, протягом усього процесу соціальний працівник повинен звертатись до критичного мислення, що може гарантувати обґрунтовані рішення щодо підвищення шансів на успішний результат.

Література:

1. Соціально-педагогічна робота з дітьми та молоддю в Україні: теорія і практика / І.Д. Зверєва; Київський ун-т ім. Тараса Шевченка. – К.: Правда Ярославичів, 1998. – 394 с.
2. Теорії і методи соціальної роботи : підручник / Т.В. Семигіна; ред. Т.В. Семигіна, І.І. Мигович. – К. : Академвидав, 2005. – 328 с.
3. Briggs, Harold E., and Tina L. Rzepnicki, eds. Using Evidence in Social Work Practice. Chicago: Lyceum, 2004. – 352 P.
4. Cournoyer, Barry R. The Evidence-Based Social Work Skills Book. Boston: Allyn & Bacon, 2004. – 224 P.
5. Fischer, Joel. Toward Evidence-Based Practice: Variations on a Theme. Chicago: Lyceum, 2008. – 566 P.
6. Kersting, Robert C. “Critical Thinking and Evidence-Based Practice in Social Work.” Paper presented at 25th Annual BPD Conference, March, 2008. rkersting@wsc.ma.edu.
7. National Association of Social Workers. Code of Ethics. Washington, DC: NASW, 1999. (<http://www.naswdc.org/pubs/code/default.asp>).
8. Perlman, Helen. Social Casework: A Problem Solving Process. Chicago: University of Chicago Press, 1957. – 283 P.
9. Pincus, Allen, and Anne Minahan. Social Work Practice: Model and Method. Itasca, IL: F.E. Peacock, 1973. – 355 P.
10. Reamer, Frederic G. “Nontraditional and Unorthodox Interventions in Social Work: Ethical and Legal Implications ” Families in Society: The Journal of Contemporary Social Services 87 (2006): P. 191-197.
11. Richmond, Mary. Social Diagnosis. New York: Russell Sage Foundation, 1917. – 520 P.