

КЛІЄНТИ СОЦІАЛЬНОЇ РОБОТИ

План.

1. Історія виникнення поняття «клієнт» у соціальній роботі.
2. Види клієнтів соціальної роботи.
3. Потреби клієнтів.

1. Історія виникнення поняття «клієнт» у соціальній роботі.

Форми соціальної підтримки в історії України:

- родова підтримка та допомога громади у складних ситуаціях (люди похилого віку, сироти, вдови)
- церковна благодійність, яка виникла з появою християнства (хворі, жебраки, вдови, сироти)
- допомога влади: роздавання милостині; харчування при княжому дворі; розвезення продуктів для злидарів, калік
- церковні установи: богадільні, монастирі, школи
- створення державної системи (XVII ст.), допомога від аристократії, народні школи, лікарні, сирітські будинки, аптеки, богадільні, будинки для невиліковно хворих, для душевнохворих, трудові
- розширення переліку осіб, які потребують допомоги: незаконнонароджені, прокажені, хронічні хворі, божевільні, безробітні, сім'ї солдат, призваних на дійсну службу, алкоголіки; особи, покусані сказаними тваринами
- сучасний період: спільна діяльність державних та недержавних організацій

На початку ХХ ст. клієнтом для американських соціальних працівників був емігрант, який мав проблеми з адаптацією до нового соціокультурного оточення.

У період великої американської депресії у 1929–1933 роках основною соціальною проблемою стає бідність. Тому клієнтом у цей період є малозабезпечена людина або така, що знаходиться за межею бідності. Основне завдання соціальних працівників полягає в наданні певних матеріальних засобів бідним та в їх моральній підтримці.

Після Другої світової війни основним клієнтом соціальних працівників США стає представник середнього класу, особисті проблеми якого пов'язані, насамперед, з найближчим мікросередовищем, стосунками в сім'ї. Тому провідне завдання соціальних працівників стає пошук (разом із клієнтом) різних шляхів зміни сценаріїв життя сім'ї та найближчого оточення.

Починаючи з 1987 року, в теорії і практиці зарубіжної соціальної роботи клієнт – це будь-який суб'єкт, який має проблеми, а завдання соціальних працівників – сприяти його нормальному функціонуванню в суспільстві.

Теоретичні положення щодо клієнтів соціальної роботи:

1) у психоаналітичній концепції соціальної роботи, яка ґрунтується на психоаналізі З. Фрейда, відносини між соціальним працівником і клієнтом розглядаються як стосунки між психотерапевтом і пацієнтом, тобто, клієнт визначається як пацієнт, якому необхідно допомогти усвідомити, що джерело проблем знаходиться в ньому самому, і всі труднощі є результатом конфлікту між власними бажаннями клієнта або їх несумісністю;

2) у гуманістичному підході, основоположником якого став відомий психолог К. Роджерс, ставлення до клієнта базувалося на цінностях любові –служіння, любові–діяльності на благо іншого. Клієнт тут розглядається як суб'єкт, який перебуває в стані постійної тривоги через невідповідність між бажанням бути собою й страхом бути самим собою. Людина, яка перебуває в такому стані, не може самоактуалізуватися, розвиватися на основі свого життєвого досвіду. Для того, аби клієнт став «повноцінно функціонуючою особистістю», соціальний працівник виступає в якості терапевта, а його стосунки з клієнтом базуються на щирості, емпатії, позитивному ставленні до нього;

3) системно–інституціональний підхід: проблеми клієнта не лише можуть критися в ньому самому, а й породжуватися соціальними зв'язками, статусом, груповими очікуваннями та іншими факторами соціального функціонування особистості;

4) у біопсихологічному підході до особистості клієнта, запропонованому Х. Перлман, клієнтом є будь-яка людина, котра потребує поради та має нереалізовані потреби матеріального чи емоційного характеру.

Х. Перлман вводить у теорію соціальної роботи поняття «індивідуальність клієнта». Стандарти поведінки людини як індивідуальності формуються під впливом оцінки іншими людьми її особистості, соціального статусу, досягнень. Ці оцінки можуть бути джерелом «благополуччя» людини, але можуть провокувати й дисгармонію її як із самою собою, так і з оточенням.

Проблеми клієнта:

- нестача життєвої енергії, необхідної для боротьби за виживання та збереження власної цілісності;
- відсутність своєчасної соціальної підтримки;
- інфантилізм особистості;
- втрата надії на зміну ситуації на краще.

Клієнт – це соціальна роль, яка формується в індивіда завдяки наявності соціального агентства, очікування соціального працівника, через свою низьку самооцінку, а також завдяки соціальним групам, вимоги та очікування яких впливають на клієнта, соціального працівника та агентство⁴

5) системний підхід (А. Пінкус і А. Мінахан) – практика соціальної

Роботи спрямована на вирішення проблем людини та на розвиток «системи клієнтури». Така система охоплює всіх індивідів, усі групи, сім'ї, організації, громади, які користуються послугами соціального працівника. Одна з необхідних умов взаємодії соціального працівника та клієнта в цьому підході – це наявність контракту – письмової чи усної угоди щодо їх спільних зусиль на зміну ситуації.

Поняття «клієнт» та «об'єкт» соціальної роботи досить близькі, але не тотожні. Основна відмінність між ними полягає в тому, що соціальна робота з клієнтом не може здійснюватися без його згоди, на відміну від об'єкта, який не завжди ініціює спеціальну роботу фахівця чи соціальної служби з ним.

2. Види клієнтів соціальної роботи.

Клієнтурою соціальної роботи є в першу чергу матеріально незабезпечені, соціально вразливі і маргінальні верстви суспільства.

Складні життєві обставини – обставини, що негативно впливають на життя, стан здоров'я та розвиток особи, функціонування сім'ї, які особа/сім'я не може подолати самотійно. 1

Чинники, що можуть зумовити складні життєві обставини:

- 1) похилий вік;
- 2) часткова або повна втрата рухової активності, пам'яті;
- 3) невиліковні хвороби, хвороби, що потребують тривалого лікування;
- 4) психічні та поведінкові розлади, у тому числі внаслідок вживання психоактивних речовин;
- 5) інвалідність;
- 6) бездомність;
- 7) безробіття;
- 8) малозабезпеченість особи;
- 9) поведінкові розлади у дітей через розлучення батьків;
- 10) ухилення батьками або особами, які їх замінюють, від виконання своїх обов'язків із виховання дитини;
- 11) втрата соціальних зв'язків, у тому числі під час перебування в місцях позбавлення волі;
- 12) жорстоке поводження з дитиною;
- 13) насильство за ознакою статі;
- 14) домашнє насильство
- 15) потрапляння в ситуацію торгівлі людьми;
- 16) шкода, завдана пожежею, стихійним лихом, катастрофою, бойовими діями, терористичним актом, збройним конфліктом, тимчасовою окупацією.

Соціально вразливими верствами населення є представники вразливих верств населення, а саме: індивіди або соціальні групи, що мають більшу, ніж інші, ймовірність зазнати негативних впливів соціальних, екологічних факторів або дістати хвороби.

До вразливих верств населення відносять такі категорії:

- бездомні;
- родини, в яких є проблеми дитячої занедбаності, сексуальних фізичних зловживань стосовно дитини або одного з партнерів;
- подружні пари, які мають серйозні сімейні конфлікти;
- родини, в яких дитину виховує лише один із батьків та в яких мають місце серйозні конфлікти;
- ВІЛ-інфіковані люди та їхні родини;
- особи, які мають низькі доходи через безробіття, відсутність годувальника, фізичні вади, низький рівень професійної підготовки тощо;
- особи, які порушили закон і були за це покарані;
- особи, які мають соматичні (тілесні) чи психічні захворювання або інвалідність;
- особи, які залежні від алкоголю, наркотиків та їхні родини;
- іммігранти та меншини, що мають недостатні ресурси та можливості або ті, хто став жертвою расизму або інших форм дискримінації;
- особи із затримками розвитку (інваліди розвитку) та їхні родини;
- особи похилого віку, які не можуть адекватно функціонувати;
- мігранти та біженці, які мають недостатні необхідні ресурси;
- діти, які мають проблеми, пов'язані з навчанням в школі, та їхні родини.

Класифікаційні ознаки клієнтів:

- кількість осіб
- вікова група
- стать
- соціальний статус
- типові проблеми
- ступінь добровільності

В. Курбатов (класифікація клієнтів):

- представники соціально незахищених верств населення (інваліди, сироти, безробітні)
- маргинали
- особи, що мають різні відхилення в поведінці.

Класифікація за ознакою емоційного реагування:

- «агресори»
- «ввічливі»
- «німі»

3. Потреби клієнтів.

Х.Хекхаузен

1. Тіло та здоров'я
2. Корисні предмети та гроші
3. Знання та факти
4. Прекрасні почуття
5. Світогляд
6. Міжособистісні відносини
7. Продовження роди
8. Допомога іншим
9. Авторитет та влада
10. Репутація
11. Лідерство
12. Джерела підтримки та допомоги
13. Положення в групі
14. Соціальна система як цілісність

Таксономія (ієрархічна класифікація)

1. Нормативна потреба
2. Потреба, що відчувається
3. Висловлена потреба
4. Відносна (порівняльна потреба)

4. Диференційований підхід до роботи з клієнтом.

Рішення їх проблем в сучасній системі соціальної роботи здійснюється за допомогою **диференційованого підходу** до клієнтів.

Використовуючи диференційований підхід, фахівець діє відповідно з особливостями індивідуальності клієнта і його важкій життєвій ситуації.

Цей підхід дозволяє надавати кваліфіковану допомогу не лише окремої особистості, а й соціальної групи зі специфічними інтересами, настроями, почуттями (наприклад, самотнім літнім людям, бездомним, учасникам сучасних бойових дій і т.д.).

Різноманітна допомогаш88888/ нужденним може надаватися через багатофункціональні інтервенції, що здійснюються фахівцями при опорі на **активність самого клієнта**. Інтервенції у вигляді цілеспрямованих взаємодій з людьми тут є методами практики соціальної роботи та можуть носити економічний, правовий, медичний, інформаційний та інший характер.

Кожна спроба втручання в систему клієнтури робиться заради подолання в ній деструкцій, тобто деформацій, відхилень на індивідуальному, колективному і структурному рівнях і тільки з метою надання допомоги, вирішення труднощів, з якими людина не може впоратися самотійно. Для цього фахівець використовує два джерела, що дозволяють йому здійснювати втручання, перший з яких носить по відношенню до нього зовнішній, а другий – внутрішній характер.

Залученою в процес змін є не тільки окремі особи, але й «системи клієнтури», що складається з безлічі людей, які звернулися за допомогою, а й «системи мішеней», тобто осіб, які потребують соціальних змін, на думку референтної групи.

Наприклад, у ситуації пияцтва в родині такий референтною групою можуть бути родичі або сусіди.

До числа сил опору змін можна віднести:

- небажання приймати чиюсь допомогу, боязнь втрати власної позиції або ресурсів
- невіра в можливість позитивних змін
- створення перешкод для співпраці

Сили спонукання включають: бажання отримати допомогу, готовність домагатися зміни ситуації, віру в досяжність змін, альтруїзм і т.д. Слід зазначити, що і ті, й інші сили можуть також виявлятися в діяльності самих фахівців як провідників змін.

Система надання допомоги клієнту в цілому включає

- систему провідників змін (фахівців з соціальної роботи, які працюють з конкретними людьми і домагаються змін в їх свідомості, поведінці, ставленні до навколишнього світу, а також їх агенств);
- систему клієнтури і систему мішеней, які, маючи потребу в змінах, виступають єдиним об'єктом діяльності фахівця;
- контракт (робочу угоду між фахівцем і клієнтом, що відображає їх спільні зусилля з досягнення змін);
- цілі соціальної роботи, що полягають у формуванні самостійності клієнта при вирішенні проблем, в розвитку джерел підтримки і в удосконаленні соціальної політики держави.
- система дії

Фази діяльності:

1. знайомство з проблемою
2. збір інформації про проблему
3. діагноз проблеми
4. втручання в проблему
5. оцінка якості вирішення проблеми