

Тема 5. Особистість клієнта в системі психосоціальної роботи

1. Категорії «жертва соціалізації», «маргіналізація» та «клієнт соціальної роботи».
2. Поняття та розвиток скрутних життєвих ситуацій на життєвому шляху особистості.
3. Наснаження як основний принцип та стратегія додання скрутних життєвих ситуацій у психосоціальній роботі.

1. Категорії «жертва соціалізації», «маргіналізація» та «клієнт соціальної роботи»

- Людина упродовж життя має вирішувати певні природно-культурні, соціально-психологічні чи соціально-культурні соціалізаційні завдання.
- В разі не вирішення цих завдань чи виникнення об'єктивних труднощів у їх реалізації, людина може стати жертвою соціалізації.

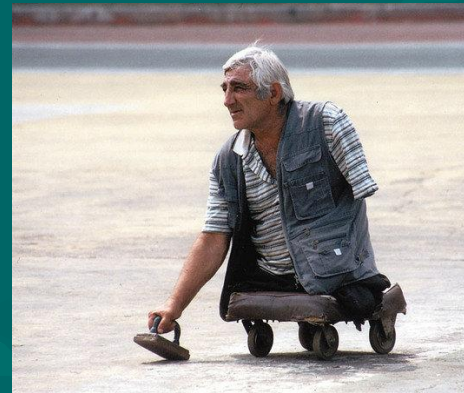


- Осіб, які перебувають у скрутній життєвій ситуації, прийнято вважати представниками **груп соціального ризику**, тобто категорій людей, чий соціальний стан за тими чи іншими критеріями не має стабільності і несе загрозу якщо не біологічної загибелі, то втрати соціального статусу та морального обличчя.



Основними представниками груп ризику в Україні є:

- діти-сироти,
- люди з функціональними обмеженнями,
- неповні сім'ї,
- вимушені переселенці,
- особи без постійного місця проживання,
- люди, які мають алкогольну чи наркотичну залежність тощо.



- **Маргіналізація** – це процес витіснення індивідів чи цілих груп (наприклад, сімей) за межі існуючої суспільної структури в результаті соціальних чи інших трансформацій.
- Основними рисами маргіналізації є: розрив соціальних зв'язків; змінені, трансформовані зв'язки в соціальній структурі, граничність стану об'єкта в системі соціальних елементів. Маргінали складають значну частку представників груп ризику.



- **Клієнт соціальної роботи** – це будь-яка людина, група осіб чи громада, які потребують допомоги соціальних працівників і з котрими досягнуто угоду про спільну діяльність.
- Термін «клієнт» тлумачиться як користувач, замовник та отримувач послуг.
- Дане поняття було започатковане з 1912 року і до другої світової війни використовувалося для позначення «соціально незахищеної» або такої людини, яка мала схильність до порушення соціальних норм та/або труднощів в адаптації.



З часом термін «клієнт» став уособлювати більш широке поняття, і до групи клієнтів почали відносити тих, хто мав ті проблеми особистісного характеру, які пояснювалися або соціальними негараздами, або індивідуальними особливостями особистості.

- У вітчизняних джерелах із теорії соціальної роботи використовується наступне визначення:

«Клієнт – це особа, яка особисто звернулася до соціальної служби чи спеціаліста і користується їх послугами для розв'язання певних проблем».



Основними ознаками клієнта соціальної роботи є:

- наявність скрутної життєвої ситуації, що містить в собі проблему;
- рівень усвідомлення і позиція щодо вирішення власних проблем;
- орієнтація на отримання допомоги, спрямованість на вирішення проблематики;
- унікальність кожного клієнта та його ситуації.

2. Поняття та розвиток скрутних життєвих ситуацій на життєвому шляху особистості

- **Скрутна життєва ситуація** – це ситуація, яка суб'єктивно сприймається людиною як складна особисто для неї та є такою, що об'єктивно порушує нормальну життєдіяльність.



Основні особливості скрутних життєвих ситуацій



Усі вони:

- порушують буденний ритм життя;
- містять соціальні та психологічні проблеми (як певного виду протиріччя), є психологічно травмуючими;
- в них можна виділити як об'єктивний, так і суб'єктивний аспекти;
- викликають необхідність змін і, завдяки тимчасовості, передбачають ці зміни;
- потребують соціальної адаптації особистості;
- містять негативний прогноз щодо подальшого розвитку та життєдіяльності особистості.

Відтак, важливим, в аспекті психології соціальної роботи та її соціально-психологічного забезпечення, уявляється врахування наступних положень:

- 1) скрутна життєва ситуація повинна містити об'єктивні (помітні, означені) соціальні проблем), які викликають певне напруження, дисбаланс у нормальному існуванні людини;
- 2) особистість не може звичним, прийнятним для неї раніше способом задовольняти свої потреби, їй потрібні зусилля, щоб адаптуватися та/або змінити ситуацію, і вона сприймає її як проблемну, важку особисто для неї, оскільки така ситуація порушує життєвий ритм і впливає на якість життя;
- 3) обставини цієї ситуації такі, що особистість неспроможна самотійно їх подолати і усвідомлює необхідність допомоги ззовні;
- 4) скрутна ситуація є динамічним явищем, що здатне змінюватися (як на краще, так і погіршуватися, ускладнюватися);
- 5) не вирішення проблем в скрутній життєвій ситуації призводить до життєвих криз або, навіть, несе загрозу фізичному існуванню людини.

Модель розвитку скрутної життєвої ситуації особистості

Сукупність соціальних, психологічних та інших проблем особистості		Несприятливі події, обставини, негативні впливи з боку інших
	<p>Вплив на особистість</p> <ul style="list-style-type: none"> • Її психічний стан • Матеріальне становище <ul style="list-style-type: none"> • Соц.статус • Зв'язки з оточенням <ul style="list-style-type: none"> • Соц.ролі 	
		
Індивідуально-типологічні особливості	<p>Скрутна життєва ситуація</p> <p>Наявність проблем Зміна якості, ритму життя Негативний емоційний фон Нові соц.ролі Зміни у взаємодії Підвищена напруженість Нестача ресурсів</p>	Часові характеристики Соціально-культурний та соц.-історичний контекст ситуації
Ціннісно-мотиваційні характеристики		Соціальні стереотипи
Суб'єктивне уявлення про ситуацію		Залучені особи
Віковий етап, життєвий досвід		Соціальна підтримка чи її відсутність
Вирішення, пом'якшення, розв'язання ситуації, новий досвід, розвиток		Поглиблення, загострення ситуації, розвиток кризи

3. Наснаження - дослівний переклад від англомовного терміну «empowerment»: утворений від «empower» - уповноважувати, надавати можливість, енергію, потужність та «ment» - суфікс для утворення іменника зі значенням «процес, поняття, дія»

Походження емпауерменту як теоретичної концепції бере свої витoki у Бразильського гуманітарія Паоло Фрейре (P. Freire)

«Empowerment» це надання внутрішньої сили іншому або допуск і санкціонування іншого на використання цієї сили



В російській мові цей термін використовується у транслітерації «эмпайэрмент» з різними варіантами тлумачення:

- підвищення компетентності,
- мобілізація особистісного потенціалу,
- підвищення результативності (продуктивності),
- наділення повноваженнями, делегування,
- посилення, набуття влади, сили

В українській мові однокорінними словами до
“наснаження” є:

- «наснага», «снага» - означають енергію, силу (творчу), запал, натхнення, піднесення
- «наснажувати» - тлумачиться як запалювати, надихати (на подвиг), спонукати, кликати, насичувати, наповнювати (силою), заряджати
- «виснаження» - використовують для позначення втрати сил, безсилля, слабкості, знемоги, кволості

В людинознавчих галузях наснаження є терміном, що використовується:

У політичних науках розглядається як процес перерозподілу влади.

Зокрема, політологи досліджують процес наснаження як здобуття влади шляхом навчання, посилення фізичних та інтелектуальних здібностей, створення громадських об'єднань, що має своєю метою мобілізацію зусиль для підвищення соціального статусу незахищених верств населення через залучення в політику та/або заохочення політичної участі

(Weissberg, 1999; Banducci, Donovan, Karp, 2004; de Shalit, 2004)

В людинознавчих галузях наснаження є терміном, що використовується:

- у менеджменті

Численні дослідження з менеджменту вказують на емпauerмент як управлінську програму, що дозволяє перетворити організацію, яка занепадає, на життєздатну та успішну. Відтак, це процес надання можливостей чи повноважень індивіду мислити, чинити, виявляти активність і контролювати роботу та приймати рішення автономно.

- P.Smiett, 2004

В людинознавчих галузях наснаження є терміном, що використовується:

- у соціологічному та соціально-психологічному значенні

В основі теоретичної моделі емпатуерменту лежать чотири основних напрямки: психологія спільнот, соціальне навчіння, гештальт-психологія (конструктивістський підхід) та гуманістична психологія.

S.Geno, R.Armando (2004), (Mann, 2006).

Наснаження в контексті психології соціальної роботи розглядається

Як важлива цінність та професійна модель діяльності, що означає активізацію життєвої позиції клієнта під впливом соціального працівника.

Причому, внаслідок такої активності відбувається усвідомлення та/або посилення відповідальності особи за стан вирішення власної проблеми (а, отже, і усвідомлення самої проблеми), а також формуються навички самодопомоги та мобілізуються ресурси.

Отже, категорія «наснаження»

розглядається:

- як концептуальна теоретична парадигма, що має інтегрований етико-філософський, політологічний, управлінський, соціально-психологічний зміст;
- як цінність, принцип та імператив діяльності, зокрема, професійної, у соціономічних професіях;
- як різнорівневий процес, пов'язаний із розвитком, активізацією, мобілізацією, формуванням нового досвіду – з етапами, методиками та техніками впливу (у площинах особистості, групи, громади, організації);
- як мета і результат стратегії поведінки та діяльності (у термінах стану, сукупності властивостей, що забезпечують суб'єктність особистості, групи, спільноти), які є досяжними і вимірюваними;
- як механізм та чинник соціальної мобілізації, соціальної адаптації та соціального впливу.

Приповідка про скрутні часи

Жив колись у Багдаді багатий купець. Надійним був його будинок, величезним маєток, кораблі з його крамом ходили до Індії. Спадок свого батька купець примножив завдяки власним зусиллям, докладеним у потрібному місці в сприятливі часи, а також завдяки мудрим порадам та опіці західного правителя.

Та раптом щастя зрадило цьому чоловікові. Будинки та землі були загарбані нападами, кораблі затонули під час шторму, нещастя та хвороби підкосили його сім'ю. Навіть близькі друзі, здавалося б перестали розуміти його. І тоді купець вирішив дістатися до свого покровителя і просити допомоги в нього.

Шлях у землі покровителя був дуже далеким і простягався через пустелю. Більше трьох років довелося долати труднощі переходу. Бідність та хвороби спіткали чоловіка протягом довгої дороги. Він побував у полоні, був у розбійників та втік від них, страждав від спраги та голоду. До очікуваних земель купець дістався змореним, знедоленим, без грошей та їжі, у розірваному лахмітті, приниженим та кволим. Чоловік не мав ніяких відомостей про долю своєї родини. Лише надія на зустріч із покровителем підтримувала в ньому життєві сили. І ось, нарешті, він потрапив на прийом до правителя.

- Ваша величносте! – промовив купець. - В останні роки доля була до мене дуже жорстока. Я втратив майно, доходи, був вигнанцем. Що трапилося з моєю сім'єю я також не відаю. Я помирав від голоду та спраги у пустелі, страждав від самотності, був у полоні, перебував серед людей, спосіб життя яких я не розумів і, часом, засуджував. Тепер я перед Вами і віддаюсь на волю Вашої королівської милості.

Як би Ви вчинили в даній ситуації, будучи на місці покровителя?

Етапи та складові процесу наснаження



Етапи та складові процесу наснаження

<p><i>Потреба як проблема</i></p>	<p>Необхідність УСВІДОМЛЕННЯ проблеми з боку клієнта, самостійне її «проговорення» з описом отриманого досвіду (нехай і негативного), важлива концентрація не стільки на проблемі, скільки на самій ОСОБИСТОСТІ (яка окрім цього, конкретного негативного досвіду має ще й інший)</p>
<p><i>Бажання</i></p>	<p>Щоб потреба перейшла на рівень бажання, потрібна МОТИВАЦІЯ/організація мотивуючих впливів, формування нової системи цінностей, аналіз досвіду успіху/невдач. Важливим є СОЦІАЛЬНИЙ ВПЛИВ фахівців для прийняття рішення стосовно змін.</p> <p>Також бажання має бути здійсненним і незаблокованим. Тобто бажання як ЦІЛЕПОКЛАДАННЯ, як адаптивна стратегія</p>
<p><i>Мислення</i></p>	<p>Побудова стратегії, аналіз і планування, зважування та проектування. Це – процес, який триває в часі, а не є одномоментним.</p> <p>Значення уяви. Також треба пам'ятати, що люди приписують різне значення одним і тим же словам, подіям, явищам тощо.</p> <p>ПОЗИТИВНЕ МИСЛЕННЯ. Допомога фахівця у плануванні, структурування дій, поради та професійний досвід.</p>

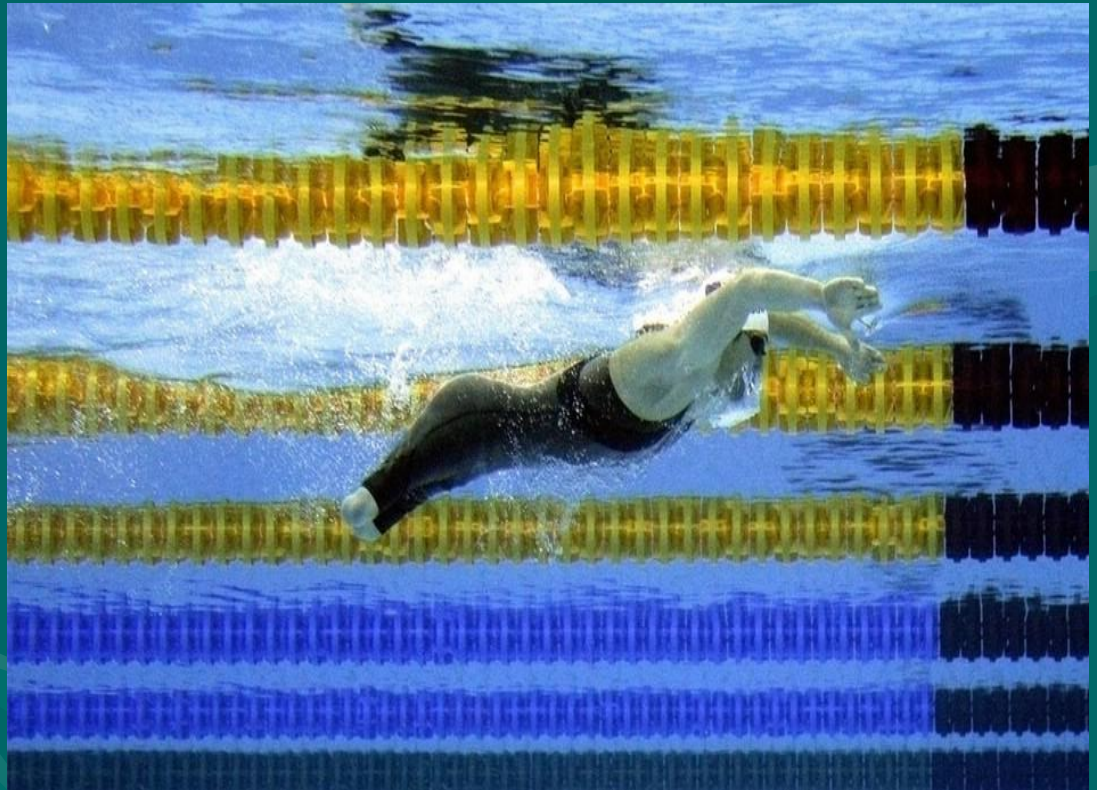
Етапи та складові процесу наснаження (продовження)

<i>Ресурси</i>	Потрібен перелік можливих ресурсів, розширення кола чинників, що можуть бути віднесені до їх числа. Поділ ресурсів на внутрішньо особистісні та зовнішні. Важливою є МОБІЛІЗАЦІЯ РЕСУРСІВ , креативний підхід, творчість і нестандартність. ІНШІ ЛЮДИ ТА НАВЧАННЯ (інформація) часто виступають як головні ресурси.
<i>Дії</i>	Важливо просто РОБИТИ те, що заплановано. Бажаним є підкреслення СИТУАЦІЇ УСПІХУ , що надає силу, енергію. Важливою є оцінка результату з боку фахівців, підтримка, схвалення або конструктивні зауваження.
<i>Новий досвід і зміни</i>	Зміни на рівні особистості: <ul style="list-style-type: none">- у емоційній сфері (відчуття впевненості, насиченості енергією, піднесення, віра в свої сили та/або в тих, хто допомагає);- у когнітивній сфері (позитивне мислення, переоцінка можливостей, зважування варіантів, вибір стратегії, нові інтереси, нахили);- у поведінці (активність, покращується взаємодія, налагоджуються нові зв'язки, діяльність стає більш структурованою, осмисленою).

Отже, людина наснажена, коли в неї щось виходить і вона досягає успіху



А ще наснаження передбачає допомогу інших...



І спільну діяльність...



...і підтримку близьких



А також спілкування з однодумцями і тими, хто має схожий досвід



А ще наснаження – це шлях, на якому ти маєш
бути сильним. Але поруч – підтримка!



Важливо, щоб у тебе було бажання запалити і передавати
свій вогонь, енергію



І тоді ти – змінишся, знайдеш нові можливості і
переможеш!



Треба хотіти йти. Потрібно розпочати.
І нехай дорога буде щасливою!



Запитання до аудиторії:

- *Із якими поняттями соціальної психології наснаження пов'язане найтісніше?*
- *Чи відчували Ви особисто коли-небудь потребу у наснаженні? Коли?*
- *Що надає Вам сил, наснажує у складних ситуаціях? (Що може виступати для Вас ресурсом?)*
- *Яку б пораду Ви дали іншій людині, яка хоче змін?*