

Секция «Теория и технология социальной работы с различными категориями населения»

Взаимодействие социального работника и клиента

Ерзамаева Александра Дмитриевна

Студент (бакалавр)

Ульяновский государственный университет, Ульяновск, Россия

E-mail: aleksandraerzamaeva@yandex.ru

В настоящее время у людей часто возникают проблемы, связанные с семьей, сложной жизненной ситуацией, с тем, что их беспокоит вина, когда перед ними стоит сложный выбор и т.д. Любая малейшая трудность конечно же оказывает влияние на человека, из-за чего человек теряет, испытывает депрессию, грусть. Тем самым, может себя по-разному вести, а то есть: быть грустным, ходить без настроения, испытывать апатию. И как раз в этот момент социальный работник обязан найти все подходящие формы общения в работе с клиентом. Одним из главных условий работы следует отметить то, что работник должен установить доверительные отношения с клиентом, войти к нему в доверие.

Работа с клиентом в социальной работе играет важную роль. Ведь за помощью в социальную службу обращаются только те люди, которые действительно нуждаются в поддержке, помощи, но при этом не могут самостоятельно справиться с проблемами.

Перед тем как обратиться за помощью к профессионалам, клиент пытается самостоятельно справиться со всеми своими проблемами. Но, поняв, что собственными силами не сможет справиться с проблемной ситуацией, прибегает к услугам специалиста по социальной работе.

Социальный работник в любом случае будет стараться показать всю свою искренность, заинтересованность к клиенту, чтобы выстроить доверительные отношения, и это послужит становлению гуманистического общения между социальным работником и клиентом.

Общение только тогда будет гуманистическим, если для человека откроется возможность осознавать формы бытия такие как, сочувствие, соответствие к ситуации или миру.

Самой важной проблемой мастерства социальной работы, является умение взаимодействия социального работника и клиента. Сущность и важность проблемы можно определить посредством информационно-инструментального общения. Структура общения профессионала и клиента состоит из основных компонентов, таких как:

- общение в социальных службах;
- на дому, где проживает клиент;
- на производстве;
- в коллективе, сотрудником которого он является

Результатом общения считается то, насколько внимательно и ответственно специалист уяснил технологии и методику социальной работы. Социальная работа - это процесс воздействия социальных работников, клиентов, семей или других граждан населения посредством разрешения их потребностей и интересов. Методика социального взаимодействия направлена на то, чтобы сглаживать социальные конфликты, трудности клиента, возникающие посредством разногласий, противоречий, с целью уменьшения социальной напряженности, предотвращению социальных проблем и т.д. Социальное взаимодействие строится на основах законодательства: «Международная декларация этических принципов социальной работы», «Международные этические стандарты социальных работников», в Российской Федерации принят национальный кодекс социальных работников, который применяется с 1995 года.

Связь социального работника и клиента основывается на следующих принципах:

- клиент индивидуален;

- любой человек может выражать свои чувства;
- контролируемое эмоциональное состояние социального работника;
- самостоятельность в выборе и решении клиента;
- конфиденциальность клиента

Луис С. Джонсон выделяет следующие виды клиентов:

- те, кому нужна помощь для себя (человек приходит с проблемой, специалист составляет план решения);
- те, кому нужна помощь для других (например, родители пьют, дети грязные, неухоженные, соседи вынуждены сделать звонок в социальную службу);
- те, кто использует оказанную помощь в собственных целях (например, родители не оплачивают детям-инвалидам лечение, это корыстная цель) .

Специалисту необходимо определить причину обращения клиента в социальную службу за помощью. Обращением к специалисту могут быть следующие причины:

- проблемы в семье,
- проблемы на работе, основанные на межличностных отношениях,
- недостаток денежных средств и многое другое.

Таким образом, исходя из выше сказанного, быть клиентом, который обратился за помощью очень сложно, и специалист обязательно должен себя ставить на его место, чтобы лучше понять ситуацию, проблему с которой пришел человек.

Чтобы точно понять ситуацию и план работы специалист по социальной работе должен немного узнать о клиенте, а именно:

- личные данные, такие как: фамилия, имя, отчество, какое образование получает, семейное положение, эмоциональное состояние, кто входит в список близких родственников и т.д

Специалист по социальной работе для начала выступает посредником. Сначала он помогает клиенту с адаптацией, а затем решению своих проблем. (Н.С. Данакин).

Решить эту ситуацию можно путем:

- понятие проблемы социальным работником;
- создание благоприятной обстановки;
- настроить план хода работы;
- найти инструменты, которые помогут решению проблемы;
- большое количество специалистов, которые смогут помочь, пойти на сотрудничество

Следовательно, самой главное в работе специалиста, это направить клиента на правильный путь, разобраться с теми проблемами, с которыми он обратился.