



Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Магнитогорский государственный технический университет им. Г.И. Носова»

А.С. Каминский

**CASE-МЕНЕДЖМЕНТ
В СОЦИАЛЬНО-ПЕДАГОГИЧЕСКОМ СОПРОВОЖДЕНИИ
СЕМЬИ И ДЕТЕЙ**

*Утверждено Редакционно-издательским советом университета
в качестве учебного пособия*

Магнитогорск
2020

УДК 364.642
ББК 60.56

Рецензенты:

кандидат педагогических наук,
заместитель директора по социальным вопросам,
МУ «Комплексный центр социального обслуживания населения»
Правобережного района г. Магнитогорска
Н.Ю. Андрусак

кандидат психологических наук,
доцент кафедры психологии,
ФГБОУ ВО «МГТУ им. Г.И. Носова»
Е.М. Разумова

Каминский А.С.

CASE-менеджмент в социально-педагогическом сопровождении семьи и детей [Электронный ресурс] : учебное пособие / Александр Сергеевич Каминский ; ФГБОУ ВО «Магнитогорский государственный технический университет им. Г.И. Носова». – Электрон. текстовые дан. (1,13 Мб). – Магнитогорск : ФГБОУ ВО «МГТУ им. Г.И. Носова», 2020. – 1 электрон. опт. диск (CD-R). – Систем. требования : IBM PC, любой, более 1 GHz ; 512 Мб RAM ; 10 Мб HDD ; MS Windows XP и выше ; Adobe Reader 8.0 и выше ; CD/DVD-ROM дисковод ; мышь. – Загл. с титул. экрана.

ISBN 978-5-9967-1821-4

Пособие составлено в соответствии программой дисциплины «CASE-менеджмент в социально-педагогическом сопровождении семьи и детей». В учебном пособии рассматриваются теоретические и практические основы CASE-менеджмента в социально-педагогическом сопровождении семьи и детей, кратко излагаются ключевые положения основных тем курса.

В каждом разделе содержится теоретический материал, практические задания, вопросы для самопроверки, тестовые материалы. В пособии представлен список литературы и глоссарий, которые способствуют более углубленному изучению дисциплины. Учебное пособие предназначено для студентов, обучающихся по направлениям подготовки 44.04.02 – «Психолого-педагогическое образование», 44.03.02 – «Психолого-педагогическое образование», 39.04.02 – «Социальная работа», 39.03.02 – «Социальная работа», 44.05.01 – «Педагогика и психология девиантного поведения».

УДК 364.642
ББК 60.56

ISBN 978-5-9967-1821-4 © Каминский А.С., 2020

© ФГБОУ ВО «Магнитогорский государственный
технический университет им. Г.И. Носова», 2020

Содержание

ВВЕДЕНИЕ.....	5
1. ТЕОРЕТИКО-МЕТОДОЛОГИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ КЕЙС-ТЕХНОЛОГИИ В ПСИХОЛОГО-ПЕДАГОГИЧЕСКОМ СОПРОВОЖДЕНИИ ДЕТЕЙ И ИХ СЕМЕЙ.....	7
1.1. Кейс-менеджмент как метод социально-педагогической работы.....	7
1.1.1. Понятия кейс-менеджмента, управления случаем, индивидуальной социально-педагогической работы: их соотношение	7
1.1.2. Цели и модели кейс менеджмента в социально-педагогической работе.....	11
1.1.3. Признаки и технологические особенности	13
1.2. Алгоритм реализации кейс-менеджмента в работе по психолого-педагогическому сопровождению детей и их семей.....	14
1.2.1. Предварительный и основной этапы работы специалиста в качестве кейс-менеджера	14
1.2.2. Основные процедуры разработки алгоритма.....	15
1.3. Технология разработки кейсов в социально-педагогической работе.....	20
1.3.1. Понятие кейса.....	20
1.3.2. Цель разработки кейса.....	25
1.3.3. Этапы разработки кейс-технологии	30
1.3.4. Методы разработки кейс-технологии	34
1.3.5. Методы разработки кейс-технологии	36
1.3.6. Роль разработчика и принципы в его деятельности.....	37
2. ТЕХНОЛОГИИ РЕАЛИЗАЦИИ СЕТЕВОГО МЕТОДА В РАБОТЕ ПО ПСИХОЛОГО-ПЕДАГОГИЧЕСКОМУ СОПРОВОЖДЕНИЮ ДЕТЕЙ И ИХ СЕМЕЙ.....	41
2.1. Командообразующие технологии в социально-педагогической работе ...	41
2.1.1. Понятие мультипрофессиональной команды	41
2.1.2. Цели, задачи, принципы работы.....	42
2.1.3. Технология работы мультипрофессиональной команды в решении проблем клиента.....	43
2.1.4. Технология работы социального бюро в решении проблемы клиента.....	45
2.1.5. Технология работы партнерской сети в решении проблемы клиента	46
2.2. Организационно-подготовительный этап сетевой работы: командообразование специалистов.....	48
2.2.1. Общая теория семейных систем.....	48
2.2.2. Системно-ориентированные технологии социально-педагогической работы.....	58
2.3. Сетевые карты и анализ социального окружения.....	62
2.3.1. Сетевая карта: общая характеристика, сектора, изображение объектов, правила заполнения	62
2.3.2. Системно-ориентированные технологии социально-педагогической работы.....	65

2.3.3. Сетевая карта и таблица сведений о ребенке: процесс заполнения	66
2.3.4. Виды сетевых карт: карта пожеланий биографическая, карта.....	66
будущего, биографическая, географическая, историческая и гипотетическая	
карта.....	66
2.4. Сетевые встречи	68
2.4.1. Критерии и показатели проведения сетевой встречи.....	68
2.4.2. Спираль развития сетевой встречи: характеристика фаз.....	69
2.4.3. Команда сетевых терапевтов: состав, роли, процесс	
командообразования	72
2.4.4. Подготовка сетевой встречи: приглашение на встречу; баланс	
участников; мобилизация участников	72
2.4.5. Деятельность специалистов после сетевой встречи. Ожидаемый	
результат от сетевой встречи	75
2.5. Рефлексия в сетевом процессе	77
2.5.1. Понятие рефлексии	77
2.5.2. Рефлексия в науке и практике	78
2.5.3. Рефлексия в сетевом процессе.....	80
3. CASE-МЕНЕДЖМЕНТ В РАБОТЕ ПО ПСИХОЛОГО-	
ПЕДАГОГИЧЕСКОМУ СОПРОВОЖДЕНИЮ СЕМЕЙ И ДЕТЕЙ.....	87
3.1. Портрет современной семьи в России и за рубежом.....	87
3.1.1. «Проблемные» и ресурсные установки специалиста на деятельность с	
семьей и ребенком. «Портрет» современной семьи (типы), её функции.	
История развития семьи в зарубежных странах	87
3.1.2. Вектор развития социально-педагогической работы по	
сопровождению семьи и детей	92
3.1.3. Алгоритм действий специалистов организаций и учреждений	
социального обслуживания населения, взаимодействующих с	
неблагополучной семьей	99
3.2. Метод кейс-менеджмента в работе по психолого-педагогическому	
сопровождению детей и их семей	107
3.2.1. Назначение и роль метода кейс-менеджмента в работе по психолого-	
педагогическому сопровождению детей и их семей	107
3.2.2. Технологии социального планирования в работе социального педагога	
.....	111
3.2.3. Особенности и условия реализации в решении проблем детей и их	
семей.....	113
3.2.4. Методика работы с семьей.....	123
ГЛОССАРИЙ.....	133
БИБЛИОГРАФИЧЕСКИЙ СПИСОК.....	147

ВВЕДЕНИЕ

Кейс-менеджмент («работа со случаем» или «социальное сопровождение»). Кейс-менеджмент – достаточно распространенный и актуальный метод на Западе и в современной России, его используют в индивидуальной социальной и социально-педагогической работе с различными категориями клиентов социальных учреждений. Поэтому учебное пособие «CASE-менеджмент в социально-педагогическом сопровождении семьи и детей» будет актуально и востребовано специалистами социальной сферы. Актуальным является здесь и «управление случаем» – это процесс идентификации человека, имеющего специфические социальные потребности, разработки и реализации плана, при котором социальные, образовательные и медицинские ресурсы используются наиболее эффективно с целью достижения оптимального результата для клиента при наименьших затратах. В данном процессе все аспекты случая управляются профессионалом – зачастую социальным педагогом или социальным работником. Это предполагает практическую деятельность, при которой один эксперт, обычно социальный педагог или социальный работник, не только работает с клиентом (семьей) совместно с другими привлеченными профессионалами, но и координирует их деятельность.

В пособии рассматриваются теоретические и практические основы Case-менеджмента в социально-педагогическом сопровождении семьи и детей, кратко излагаются ключевые положения основных тем курса.

Целями освоения дисциплины «Case-менеджмент в социально-педагогическом сопровождении семьи и детей» являются: сформировать у студентов систему знаний о способах и методах выявления и решения социальных проблем общества, групп, индивида через использование аналитической стратегии кейс-менеджмента и выработать профессиональные умения определения путей и способов организации помощи в социально-педагогическом сопровождении семьи и детей; сформировать умение использовать аналитические стратегии кейс-менеджмента в области научно-исследовательской, социально-технологической деятельности

Курс ориентирован на формирование у студентов следующих компетенций: ПК-4 – способностью конструктивно взаимодействовать со специалистами смежных областей по вопросам развития способностей обучающихся; ПК-6 – способностью разрабатывать рекомендации участникам образовательных отношений по вопросам развития и обучения обучающегося; ПК-39 – способностью выстроить менеджмент социализации результатов научных исследований; ДПК-5 – способностью разрабатывать и реализовывать индивидуально-ориентированные программы, направленные на устранение трудностей обучения, воспитания, социализации и адаптации к образовательной среде.

Материал пособия разработан в соответствии с требованиями Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлениям подготовки: 44.04.02 – «Психолого-педагогическое образование», 44.03.02 – «Психолого-педагогическое образование», 39.04.02 – «Соци-

альная работа», 39.03.02 – «Социальная работа», 44.05.01 – «Педагогика и психология девиантного поведения».

В первом разделе представлены теоретико-методологические основы кейс-технологии в психолого-педагогическом сопровождении детей и их семей. Рассмотрены основы кейс-менеджмента как метод социально-педагогической работы, алгоритм реализации кейс-менеджмента в работе по психолого-педагогическому сопровождению детей и их семей, а также базовая технология разработки кейсов в социально-педагогической работе.

Во втором разделе мы рассмотрели технологии реализации сетевого метода в работе по психолого-педагогическому сопровождению детей и их семей. Представлен материал по командообразующим технологиям в социально-педагогической работе, организационно-подготовительном этапе сетевой работы. Рассмотрен вопрос по сетевым картам и анализу социального окружения, сетевым встречам и рефлексии в сетевом процессе.

В третьем разделе проанализированы особенности Case-менеджмента в работе по психолого-педагогическому сопровождению семей и детей. Рассмотрен вопрос о портрете современной семьи в России и за рубежом, а также представлен метод кейс-менеджмента в работе по психолого-педагогическому сопровождению детей и их семей.

1. ТЕОРЕТИКО-МЕТОДОЛОГИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ КЕЙС-ТЕХНОЛОГИИ В ПСИХОЛОГО-ПЕДАГОГИЧЕСКОМ СОПРОВОЖДЕНИИ ДЕТЕЙ И ИХ СЕМЕЙ

1.1. Кейс-менеджмент как метод социально-педагогической работы

1.1.1. Понятия кейс-менеджмента, управления случаем, индивидуальной социально-педагогической работы: их соотношение

Кейс-менеджмент (case management, по-русски, также называется «работа со случаем» или «социальное сопровождение»).

По определению Общества Кейс-менеджмента Америки (Case Management Society of America), «кейс-менеджмент – процесс, в котором объединяется оценка, планирование, помощь и поддержка в получении услуг, соответствующих потребностям здоровья клиента, осуществляемый посредством общения и поиска доступных ресурсов для достижения качественных и рентабельных результатов».

Кейс-менеджмент – достаточно распространенный метод на Западе, его используют в индивидуальной социальной работе с различными клиентами: бездомными, пациентами больниц, людьми, живущими с ВИЧ, неблагополучными семьями, людьми, освобождающимися из заключения, пожилыми, эмигрантами, в сфере восстановительного правосудия, зависимыми людьми и т.п. Иногда кейс-менеджеров нанимают частные компании, которых заботят частые болезни сотрудников – кейс-менеджер в этом случае помогает сотруднику спланировать лечение, проводит образовательные занятия относительно здоровья, помогает получить медицинские услуги т.п.

«Управление случаем» – это процесс идентификации человека, имеющего специфические социальные потребности, разработки и реализации плана, при котором социальные, образовательные и медицинские ресурсы используются наиболее эффективно с целью достижения оптимального результата для клиента при наименьших затратах. В данном процессе все аспекты случая управляются профессионалом – зачастую социальным педагогом или социальным работником. «Менеджеры случая» координируют определенные направления деятельности социальных и других служб. «Управление случаем», как метод работы, направлен на обеспечение последовательности и доступности услуг с учетом соотношения необходимой интенсивности услуг с потребностями клиента. Основная идея этого метода состоит в оказании содействия клиенту в получении доступа к реабилитационным, медицинским, психологическим программам, программам поддержки, координации предоставляемых услуг. Кроме того, важная роль отводится посредничеству между различными службами и профессионалами, ведению защиты от имени клиента, установлению договоренности об услугах, в случае, если необходимые программы недоступны. «Управление случаем» предполагает практическую деятельность, при которой один эксперт, обычно социальный педагог или социальный работник, не только

работает с клиентом (семьей) совместно с другими привлеченными профессионалами, но и координирует их деятельность.

«Управление случаем» в социально-педагогической работе – это метод предоставления услуг, при котором «менеджер случая» изучает потребности, организует, координирует, ведет мониторинг, оценку, а также выступает в защиту предоставляемого пакета услуг. «Управление случаем» в социально-педагогической работе ориентирован на индивидуальные потребности клиента и зависит от состояния системы социальной службы, в которой оно осуществляется. «Управление случаем» в социально-педагогической работе возможно на макро и микро уровнях: вмешательство возможно, как на уровне клиента, так и на уровне системы.

Метод индивидуальной социально-педагогической работы, или социально-педагогическая работа с индивидуальным случаем, осуществляется в ситуации «один на один», когда социальный педагог или социальный работник совместно с клиентом решает его личностные и социальные проблемы. Типичными индивидуальными проблемами в практике социально-педагогической работы являются эмоциональные проблемы, семейные и личностные кризисы, семейные конфликты, проблемы на производстве и в школе, потеря работы и т.п.

Ситуация «один на один» предполагает определенные отношения между социальным педагогом или социальным работником и клиентом. В процессе индивидуальной помощи не только планируется соответствующая процедура взаимодействий, но и выдвигаются специфические требования к ролям социального работника, необходимым знаниям о клиенте, обеспечивающие условия для работы в системе «один на один».

Согласно концепции Л. Джонсон, способствующий успеху контекст работы можно представить в виде активной системы, представленной социальным работником и клиентом, обладающими каждый своими специфическими качествами и свойствами.

Взаимодействие в индивидуальной работе со случаем происходит через систему последовательных действий. Прежде всего между социальным педагогом или социальным работником и клиентом должен быть установлен контакт.

Общая модель действий в индивидуальной работе со случаем может быть представлена в следующем виде:

1. Установление первичной связи и потребности клиента в изменениях.

На этой стадии социальный работник или социальный педагог может столкнуться с тем, что клиент не осознает, в чем состоит его проблема, и не желает прикладывать усилий для необходимых изменений. Социальный работник может обратить внимание клиента на то, почему он отрицает существование проблемы и в ходе обсуждения тактично продемонстрировать клиенту ее наличие. Клиент должен быть поставлен перед этим доказательством. В том случае, если и после этого клиент не осознает необходимости изменений, социальный работник оставляет возможность клиенту вернуться к его проблеме в будущем, когда клиент сочтет нужным ее обсудить.

2. Исследование и разъяснение проблемы.

Следующая стадия процесса начинается, когда клиент осознает, что социальный работник или социальный педагог действительно может быть ему полезен в сложившейся ситуации. На этом этапе происходит установление между социальным работником и клиентом отношений, позволяющих определить подходы к решению проблемы.

3. Мотивация

Оценка социальным работником или социальным педагогом совместно с клиентом его ситуации. Установление социального диагноза. Работа над мотивацией клиента, поскольку если клиент не осознает мотивации к изменению, конструктивных изменений не произойдет.

4. Концептуализация проблемы

Социальный работник или социальный педагог и клиент согласовывают определение цели, которой нужно достигнуть, методы, которые нужно использовать, и задачи, которые предстоит решить для достижения цели. Они совместно оценивают различные варианты решения проблемы, определяют объективно необходимые изменения и вмешательства. Часто клиент изначально склонен видеть в своей проблеме проявление своей личной неполноценности, поэтому его поведение может быть беспокойным и эмоциональным. В этой ситуации он не способен видеть, что его проблема имеет ряд компонентов, которые можно изменять в ту или иную сторону.

5. Исследование стратегий решения

Привлечение клиента к соответствующей деятельности, чтобы помочь ему сформировать объективные воздействия, направленные на желаемые изменения. В процессе рекомендаций между клиентом и социальным работником вырабатываются совместные стратегии решений проблемы. Каждый клиент так же уникален, как и его проблемы. Что имеет значение для одного клиента, может не представлять интереса для другого.

6. Выбор стратегии

Оценка процесса и результатов совместной работы социального работника или социального педагога с клиентом, обобщение происходящих изменений и стабилизация ситуации. Если клиент нерешителен или внутренне противостоит изменению ситуации, только имитирует действие, то конструктивных изменений не произойдет.

7. Реализация стратегии

Взаимодействия будут успешными, если клиент выполняет взятые им на себя обязательства.

8. Эволюция

При конструктивном изменении, которое должно быть длительным и постоянным, клиент должен достигнуть необходимых перемен, и отношения между ним и социальным работником или социальным педагогом должны быть прекращены.

В процессе индивидуальной работы социальный работник или социальный педагог должен исходить из того, что клиент имеет не только свои нужды, но и права. Основываясь на профессиональной этике социальной работы, в процессе

взаимодействия с клиентом профессионалы руководствуются следующими принципами: клиент индивидуален; клиент имеет право на выражение своих чувств; социальный работник должен проявлять контролируемое эмоциональное участие; клиент не должен чувствовать со стороны социального работника отторжения, он должен быть «принят»; он не должен чувствовать со стороны социального работника, что его «оценивают»; клиент имеет право делать самостоятельный выбор и принимать самостоятельные решения; клиент имеет право на конфиденциальность.

Кейс-менеджмент – это четкий алгоритм, в котором один этап последовательно сменяет другой. Суть процесса заключается в том, что специалист по сопровождению (кейс-менеджер) помогает клиенту разобраться в сложившейся ситуации, определить приоритетные проблемы и доступные в настоящий момент способы решения этих проблем. Затем он предоставляет клиенту возможность получить конкретные услуги и, таким образом, справиться с проблемами

«Управление случаем» в социально-педагогической работе – это метод предоставления услуг, при котором «менеджер случая» изучает потребности, организует, координирует, ведет мониторинг, оценку, а также выступает в защиту предоставляемого пакета услуг. «Управление случаем» в социальной работе ориентирован на индивидуальные потребности клиента и зависит от состояния системы социальной службы, в которой оно осуществляется.

Социально-педагогическая работа – разновидность педагогической деятельности, направленная на оказание помощи ребенку в процессе его социализации и на создание условий для его самореализации в обществе; в организациях социального обслуживания – деятельность по предоставлению социально-педагогических услуг. Социально-педагогическая работа чаще всего используется как синоним социально-педагогической деятельности.

Социально-педагогическая работа в организации социального обслуживания реализуется в виде комплекса профилактических, реабилитационных, коррекционно-развивающих мероприятий, а также путем педагогически целесообразной организации различных сфер жизнедеятельности получателей социальных услуг.

В качестве устоявшихся функций в социально-педагогической работе принято считать следующие: охранно-защитную, профилактическую, образовательно-воспитательную, организаторскую и исследовательскую.

Социально-педагогическая работа реализуется на базе ведущих принципов: природосообразности; гуманизма; педагогического оптимизма; ранней педагогической помощи; коррекционно-компенсирующей направленности образования; социально-адаптирующей направленности образования; деятельностного подхода в обучении и воспитании; дифференцированного и индивидуального подхода; необходимости специального педагогического руководства.

Эффективность социально-педагогической работы зависит от структурной целостности процесса ее организации и осуществления: определение цели и задач работы; определение субъекта и объекта деятельности; определение содержания работы; выбор методов и технологий работы; выбор форм деятельности;

реализация намеченного плана работы; корректировка деятельности субъектов; анализ результатов.

Индивидуальная социально-педагогическая работа, или социально-педагогическая работа с индивидуальным случаем, осуществляется в ситуации «один на один», когда социальный работник совместно с клиентом решает его личностные и социальные проблемы. Типичными индивидуальными проблемами в практике социальной работы являются эмоциональные проблемы, семейные и личностные кризисы, семейные конфликты, проблемы на производстве и в школе, потеря работы и т.п.

Ситуация «один на один» предполагает определенные отношения между социальным работником и клиентом. В процессе индивидуальной помощи не только планируется соответствующая процедура взаимодействий, но и выдвигаются специфические требования к ролям социального работника, необходимым знаниям о клиенте, обеспечивающие условия для работы в системе «один на один».

Метод «Управление случаем клиента» в сегодняшней социально-педагогической работе является основным, объединяющим и структурообразующим. Термин происходит от англоязычного понятия «casework, case-management», что можно перевести несколькими способами: «кейс-менеджмент», «управление случаем», «ведение случая», «работа со случаем», «ведение дела».

1.1.2. Цели и модели кейс менеджмента в социально-педагогической работе

Каждый кейс-менеджмент начинается с описания самого случая. Это нужно для того, чтобы: понять потребности клиента; осознать социальному работнику или социальному педагогу и клиенту, что необходимо делать для разрешения ситуации; ограничить пределы компетенции и профессионального вмешательства социального работника.

Целью кейс-менеджмента является предоставление социальных услуг самым эффективным способом, и оптимальные клиенты данных программ – люди с множественными психосоциальными проблемами и/или проблемами со здоровьем.

Существуют различные модели ведения случая: мультидисциплинарная, трандисциплинарная, междисциплинарная (межпрофессиональная), а основе которых лежит командный поход к координации услуг, что усиливает эффективность этой технологии.

Мультидисциплинарная модель предполагает ведение случая командой различных специалистов из различных отраслей знаний, которые работают по своим отдельным планам работы и задачами. На регулярных встречах специалисты проводят оценивание выполненной работы, определяют пакет услуг, которые предлагают конкретному клиенту. В этой модели координацию работы членов команды, представление новых случаев осуществляет социальный работник – менеджер ведения случая.

Междисциплинарную модель считают одной из наиболее перспективных в создании скоординированного пакета услуг, благодаря интеграции усилий всех специалистов. Члены команды на регулярных встречах согласовывают главные вопросы ведения конкретного случая, а именно: порядок взаимодействия, единый план вмешательства, все этапы ведения случая, перечень услуг, условия их предоставления. Это позволяет избежать дублирования услуг, хаотичности в их предоставлении. Важный принцип функционирования модели – учет мнения клиента во время планирования и предоставления ему услуг. Поэтому клиент может принимать участие во встречах междисциплинарной команды как партнер. Главная роль менеджера случая – координация работы команды, а также представление интересов клиента перед командой, защита его прав.

В рамках функционирования трансдисциплинарной модели только один член команды специалистов поддерживает прямую связь с клиентом и выступает объединяющим звеном между специалистами и клиентом. Основа процесса координации работы команды специалистов включает следующие составляющие: взаимообмен полной, точной, детальной информацией между членами команды, которые являются представителями различных социальных институций сообщества; ответственность за принятые решения, данные проведенной оценки потребностей клиента, оказанные услуги и др.; формирование единых убеждений членов команды в отношении целей ведения случая, приоритетности интересов клиента и наилучшей среды для его развития. Функционал менеджеров ведения случая объединяет такие профессиональные умения как адвокатура (защита прав и интересов клиента), фасилитация (помощь в различных видах деятельности), построение или использование социальных сетей (систем поддержки клиента).

Другая классификация делит кейс-менеджмент на две основные модели: полный кейс-менеджмент и поддерживающий кейс-менеджмент. Эти две модели кейс-менеджмента могут быть предложены в учреждениях здравоохранения или социальных услуг, в крупных институтах или в малых муниципальных организациях. Учреждение или программа могут иметь разрешение на проведение программы только одной модели либо обеих моделей, в зависимости от условий определенной программы.

Модель полного кейс-менеджмента – это проактивная модель разносторонней и комплексной психосоциальной или медицинской помощи и членов их семей и близких. Программа разработана для людей, нуждающихся в долгосрочном наблюдении и согласных на интенсивное получение услуг кейс-менеджмента.

Основной частью полной программы кейс-менеджмента является планирование услуг, которые осуществляются на основании полной и постоянной оценки психосоциальных и медицинских потребностей клиента, а также его семьи и близких.

В ходе программы полного кейс-менеджмента с клиентом чаще контактируют, он наблюдается в сообществе, а в некоторых программах также предусмотрены посещения на дому. В предоставлении полной программы кейс-

менеджмента может участвовать один кейс-менеджер или группа кейс-менеджеров.

Модель поддерживающего кейс-менеджмента удобна при работе с клиентом, которому необходимо оказать отдельные услуги за короткий промежуток времени. В то же время, модель поддерживающего кейс-менеджмента может быть применима в случае, когда человек прошел программу полного кейс-менеджмента, но время от времени нуждается в помощи, что требует участия одного или группы кейс-менеджеров.

Модель поддерживающего кейс-менеджмента подходит также для клиентов, нуждающихся в различных услугах и для обеспечения которых подходит программа полного кейс-менеджмента, однако клиент не готов или не хочет в данный момент активно посвящать себя участию в программе полного кейс-менеджмента. В данном случае, модель поддерживающего кейс-менеджмента помогает человеку в соответствии с его уровнем готовности участия в программе, в то же время призывая его на получение более полных услуг кейс-менеджмента.

Основным принципом поддерживающей модели кейс-менеджмента является наблюдение клиента одним кейс-менеджером или группой кейс-менеджеров для обеспечения получения клиентом всех запланированных услуг, а также установление необходимости дополнительных.

Клиентам программы поддерживающего кейс-менеджмента, попадающим в повторный цикл одного и того же кризиса или проблемы, необходимо предлагать участие в программе полного кейс-менеджмента, что может происходить как очно, так и заочно.

Целью программы поддерживающего кейс-менеджмента является оказание непосредственной медицинской и психосоциальной поддержки клиенту для достижения или поддержания стабильного состояния, а также установление доверительных и поддерживающих отношений.

1.1.3. Признаки и технологические особенности

Технологические особенности кейс-менеджмента

1. Метод представляет собой специфическую разновидность исследовательской аналитической технологии, т.е. включает в себя операции исследовательского процесса, аналитические процедуры.

2. Метод выступает как технология коллективного обучения, важнейшими составляющими которой выступают работа в группе (или подгруппах) и взаимный обмен информацией.

3. Метод в обучении можно рассматривать как синергетическую технологию, суть которой заключается в подготовке процедур погружения в ситуацию, формировании эффектов умножения знания и т.п.

4. Метод интегрирует в себе технологии развивающего обучения, включая процедуры индивидуального, группового и коллективного развития, формирования многообразных личностных качеств обучаемых.

5. Метод выступает как специфическая разновидность проектной технологии. В методе идет формирование проблемы и путей ее решения на основании кейса, который выступает одновременно в виде технического задания и источника информации для осознания вариантов эффективных действий.

6. Метод концентрирует в себе значительные достижения технологии «создания успеха». Именно достижение успеха выступает одной из главных движущих сил метода, формирования устойчивой позитивной мотивации, наращивание активности.

Вопросы для самоконтроля к теме 1.1

Охарактеризуйте понятия: «кейс-менеджмент», «управления случаем», «индивидуальная социально-педагогическая работа».

Проанализируйте соотношение этих понятий.

Проанализируйте цели кейс-менеджмента в социально-педагогической работе.

Раскройте сущность моделей кейс-менеджмента в социально-педагогической работе.

Раскройте признаки и технологические особенности кейс-менеджмента в социально педагогической работе.

Практические задания к теме 1.1

1. Разработайте индивидуальный проект (план дискуссии на тему «соотношение понятий: «кейс-менеджмент», «управления случаем», «индивидуальная социально-педагогическая работа»).

1.2. Алгоритм реализации кейс-менеджмента в работе по психолого-педагогическому сопровождению детей и их семей

1.2.1. Предварительный и основной этапы работы специалиста в качестве кейс-менеджера

Кейс-менеджмент – процесс, в котором объединяется оценка, планирование, помощь и поддержка в получении услуг, соответствующих потребностям здоровья клиента, осуществляемый посредством общения и поиска доступных ресурсов для достижения качественных и рентабельных результатов.

Выделяют три этапа составления кейса:

1. Подготовительный или предварительный.
2. Процесс составления кейса.
3. Окончательный этап.

Подготовительный этап (предварительный) включает в себя:

1. поиск первоначальных условий;
2. установления первого контакта: определение основных вопросов (проблем);
3. сбор информации о конкретном вопросе (проблеме).

1.2.2. Основные процедуры разработки алгоритма

Основной этап работы специалиста в рамках кейс-менеджера предполагает 12 процедур алгоритма.

1. Набор в кейс-менеджмент.
2. Начало случая/процесс оценки случая.
3. Выбор модели кейс-менеджмента и размещения.
4. Составление краткого плана обслуживания.
5. Первоначальная полная оценка.
6. Разработка первоначального плана полного обслуживания.
7. Внедрение плана обслуживания, включая контакт с клиентом, ведение и его последующее наблюдение.
8. Повторная оценка.
9. Корректировка плана обслуживания.
10. Координация случая и консультация со специалистами.
11. Вмешательство в случае кризиса.
12. Закрытие случая.

1. Задачи процесса набора:

1. Информировать клиента об имеющихся услугах и том, чего клиенту ожидать, если он зачисляется в программу услуг медико-социального сопровождения;

2. Установить правомочность получения услуг клиентом;

3. Установить, желает ли клиент, чтобы его внесли в списки получающих услуги медико-социального сопровождения, или он интересуется только получением отдельной услуги, предлагаемой агентством по оказанию услуг;

4. Собрать данные в целях отчетности о клиенте согласно требованиям штата/федерального правительства;

5. Собрать основную информацию о клиенте для содействия его идентификации и диспансеризации;

6. Начать установление доверительных отношений с клиентом.

2. Начало случая/оценка представляет собой первую встречу с клиентом, целью этой встречи является сбор информации о клиенте, которая поможет в оказании ему необходимой помощи, в привлечении клиента к участию в определенной программе и продолжении оказания услуг. Начало случая/оценка также используется для скрининга клиентов для определения, нужен ли им кейс-менеджмент, и если да, то для выбора типа программы кейс-менеджмента, наиболее подходящей для удовлетворения потребностей определенного клиента. Также, в течении Начало случая/процедуры оценки можно определить степень желания и готовности клиента к участию в программах кейс-менеджмента. В случае модели Поддерживающего кейс-менеджмента, начало случая/процедура оценки представляет собой единственный путь определения потребностей клиента. Информация, полученная при начале случая/процедуре оценки, составляет основу Краткого Плана Обслуживания. В применении модели Поддерживающего Кейс-менеджмента не требуется выполнение Полной оценки. При применении модели Полного кейс-менеджмента начало слу-

чая/процедура оценки необходимы для инициации услуг кейс-менеджмента до проведения Полной оценки. Кейс-менеджеры должны соблюдать полную конфиденциальность клиента и хранить его личную информацию в секрете в течение всего обслуживания.

3. В программы моделей полного (комплексного) и поддерживающего кейс-менеджмента входят услуги различного уровня, в зависимости от потребностей и степени готовности клиента. Программа поддерживающего кейс-менеджмента предназначена для тех клиентов, которые нуждаются в краткосрочном обслуживании; для тех, кому необходима постоянная поддержка после полного кейс-менеджмента, или для тех кто еще не готов участвовать в программе полного кейс-менеджмента. Программа полного (комплексного) кейс-менеджмента предназначена для людей с многочисленными и комплексными проблемами и которым нужна интенсивная и длительная поддержка. В программах, получивших разрешение на предоставление обеих моделей кейс-менеджмента, возможность перехода клиента от одной модели к другой в рамках одной программы, дает дополнительную гибкость и повышает непрерывность ухода при возникновении новых нужд клиента.

При некоторых обстоятельствах, клиенты с комплексными потребностями могут не согласиться участвовать в программе полного кейс-менеджмента, но согласны на поддерживающий уровень услуг. В таких случаях можно предоставлять поддерживающий кейс-менеджмент для удовлетворения безотлагательных нужд клиента или кризисных ситуаций. При повторении кризисных ситуаций необходимо приложить усилия и убедить клиента в получении полного кейс-менеджмента.

4. В случае поддерживающего кейс-менеджмента, составление Краткого плана обслуживания происходит совместно с Кратким приемом/оценкой, далее все действия по ведению случая выполняются согласно этому плану, до тех пор, пока не будет произведена повторная оценка потребностей клиента или не произойдут какие-либо изменения обстоятельств клиента. При работе программы полного кейс-менеджмента, Краткий план обслуживания представляет собой временный вариант кейс-менеджмента и предназначен в основном для удовлетворения первоочередных и срочных нужд клиента, так как при полном кейс-менеджменте. Для осуществления Начальной Оценки необходима более подробная информация.

Краткий план включает в себя:

1. Цель(цели) Мероприятия (план работы, необходимые действия, последующее наблюдение)
2. Ответственные лица (кейс-менеджер или сотрудник учреждения, клиент, член семьи, представитель агентства)
3. Время, предполагаемое для выполнения каждого мероприятия
4. Подпись клиента и дата выражения согласия
5. Подпись вышестоящего лица и дата Краткого приема/оценки утверждения

5. Первоначальная полная (комплексная) оценка проводится только в случае работы программы Полного (комплексного) кейс-менеджмента. Она рас-

ширяет информацию, полученную во время Краткого приема/оценки для улучшения обслуживания в удовлетворении разнообразных нужд клиента, связанных со здоровьем или психологическим состоянием клиента. 60 дней, отведенные на данный этап, позволяют начать мероприятия кейс-менеджмента для решения первоочередных нужд клиента, а затем более подробно собрать информацию по оценке состояния. Полная оценка проводится с целью измерения возможностей клиента и его сильных сторон, включая поддержку семьи и близких, что может быть использовано при составлении плана обслуживания. Кейс-менеджеры с особым вниманием относятся к составлению потребностей кейс-менеджмента детей и родственников, в этом случае, план организован таким образом, чтобы он мог послужить для укрепления семейной поддержки, улучшить функционирование семьи, а также для оптимального выполнения мероприятий, связанных с программой. В связи с объемом Начальной полной оценки, за ее выполнением необходим контроль вышестоящих сотрудников. Подпись вышестоящего сотрудника означает, что содержание и качество оценки сотрудником кейс-менеджмента просмотрено и одобрено.

6. Планирование услуг представляет собой важный этап в процессе внедрения модели полного кейс-менеджмента и является руководством к дальнейшему активному, направленному, поэтапному решению проблем клиента. План полного обслуживания также может быть использован для привлечения внимания клиента и кейс-менеджера на обозначение приоритетов и расширение задач, особенно после кризисов, а также достижение поставленных задач и получение услуг в определенные и реальные шаги. Кроме того, план может послужить инструментом для проведения оценки прогресса клиента, наличия препятствий и направления дальнейшей работы. Цели, задачи и мероприятия плана обслуживания составляются с участием клиента, а также, если возможно, с участием его семьи, близких и других источников поддержки. В тех программах, где кейс-менеджмент осуществляется командой, несколько сотрудников проводят составление полного плана обслуживания. Однако кейс-менеджер несет полную ответственность за данный процесс и за составление полной документации.

7. Внедрение и начало работы плана обслуживания представляет из себя основную часть работы кейс-менеджмента. Внедрение планов обслуживания, краткого или полного, включает в себя выполнение задач, указанных в плане. Это может заключаться в следующем:

1. Обеспечение личного контакта с клиентом, по телефону или письменно,
2. Помощь клиенту или его родственникам в обращении за услугами,
3. Помощь в организации услуг, встреч, подтверждение времени оказания услуги,
4. Поддержка клиента или его родственников в выполнении задач, на которые они согласились,
5. Непосредственное обучение клиента или его родственников, при необходимости,

6. Поддержка клиента или его родственников в преодолении различных препятствий и в получении необходимого обслуживания,
7. Посредничество и юридическая поддержка при необходимости,
8. Другие действия кейс-менеджмента, согласно нуждам клиента и согласно программе.

Обычно, вид и количество контактов с клиентом должно быть согласовано с нуждами клиента. Однако, некоторые программы Института СПИДа могут содержать необходимый минимум встреч с клиентом определенного вида и содержания. В случае модели полного кейс-менеджмента, контакты с клиентом достаточно часты, а кейс-менеджмент достаточно интенсивен для профилактики определенных проблем, стабилизации статуса клиента, предотвращения кризисов и поддержки клиента в выполнении задач программы. В данном случае личные контакты являются оптимальными, в том числе посещения на дому и сопровождение сотрудником кейс-менеджмента к месту получения услуги. Что касается модели поддерживающего кейс-менеджмента, то контакт с клиентом может быть ограничен наблюдением, выдачей направлений на обслуживание, а также установлением факта получения услуг и оценкой удовлетворения нужд клиента получаемым обслуживанием.

8. Повторная оценка представляет собой возможность наблюдать прогресс клиента, учесть его успехи и препятствия, а также оценить эффективность и смысл прошедших мероприятий. Вместе с внесением изменений в план обслуживания, также будет полезно установить степень пригодности настоящего уровня и состава обслуживания, модель программы кейс-менеджмента. В некоторых случаях бывает нужно предложить клиенту альтернативные варианты.

9. Повторная оценка всегда сопровождается пересмотром плана обслуживания. Однако план обслуживания может быть пересмотрен и между проведением повторных оценок для оптимального следования целям и потребностям клиента в планировании обслуживания.

10. Координирование случая представляет собой осуществление общения, обмен информацией и сотрудничество. Координирование случая происходит с регулярной частотой и включает кейс-менеджеров и других сотрудников, участвующих в обслуживании клиента. Координирование случая происходит внутри учреждения и между учреждениями и может включать в себя координирование услуг, уменьшение препятствий в доступе к тем или иным услугам, установление необходимых связей, а также другие мероприятия. Обсуждение случая отличается от обязательной работы по координированию случая. Это более формальное, спланированное и структурированное мероприятие, которое происходит отдельно от плановых контактов. Целью обсуждения случая является обеспечение целостных, скоординированных и интегрированных услуг сотрудниками, а также уменьшение дубликации предоставляемого обслуживания. Обсуждение случая – это обычно общее мероприятие, в котором участвуют по одному или по несколько сотрудников из одного или нескольких учреждений, а также, если это целесообразно, клиент и близкие. Обсуждение случая необходимо для установления и уточнения вопросов, касающихся статуса клиента или его родственников, их нужд и задач, для проведения обзора мероприятий,

оценки прогрессирования клиента, препятствий на пути решения поставленных задач. Кроме того, определение ролей и обязанностей, разрешение конфликтных ситуаций и составление стратегических планов, оценка настоящего плана обслуживания происходит в основном путем проведения обсуждений случаев. Обсуждение случая можно проводить в виде встреч или видеоконференций через определенные интервалы времени или при возникновении необходимости в виде значительных изменений. Результаты обсуждения случая должны быть занесены в документацию клиента.

11. Благодаря определенной политике действий и специального обучения персонала действиям в кризисных ситуациях, возможно быстрое разрешение чрезвычайной ситуации и сведение до минимума неблагоприятных последствий (медицинских, социальных, физических или эмоциональных).

Каждый план действия в кризисных ситуациях разработан индивидуально для каждого клиента. Составление плана необходимо для того, чтобы скоординировать действия клиента и доступ к необходимым услугам в случае кризиса, план содержит необходимую контактную информацию и инструкции. Содержание и объем плана согласуется с возникновением у клиента проблем со здоровьем или определенных жизненных обстоятельств. Например, в случае клиентов, имеющих определенные психические проблемы или находящихся в группе риска насилия в семье, должен быть составлен план, который включает в себя профилактику данных проблем для минимизации последствий кризисной ситуации. Кейс-менеджеры обсуждают с клиентом причины возникновения кризисной ситуации. Кейс-менеджеры имеют необходимые ресурсы для обеспечения качественного и правильного вмешательства в кризисную ситуацию. Программа должна включать в себя алгоритм оценки индивидуального использования услуг по вмешательству в кризисную ситуацию (например, частота и повторение кризисных ситуаций, разрешение кризисных ситуаций), с целью минимизации ситуаций, ведущих к появлению кризисов.

12. В случае клиентов, которые больше не участвуют в каком-либо кейс-менеджменте, предполагается закрытие случая. Краткий обзор случая, проводимый при закрытии, обычно включает в себя отметки о прогрессировании клиента в выполнении намеченных задач. Обычно причины для закрытия дела включают в себя следующее:

1. Клиент потерял интерес к программе или не участвует в обслуживании.
2. Клиент сам хочет завершить обслуживание.
3. Переезд клиента в другое место, вне зоны обслуживания.
4. Учреждение закрывает случай.
5. Взаимное соглашение.
6. Клиент более не нуждается в обслуживании.
7. Клиент выполнил задачи, поставленные в программе по ведению случая.
8. Клиент больше не подходит по критериям «пригодности».
9. Клиент получил направление на другую программу, сходную по содержанию обслуживания.

Таким образом, после окончания активного обслуживания по ведению случая, случай клиента закрывают.

Закрытие случая сопровождается составлением краткого обзора случая.

1. Документация, составляемая при закрытии случая, включает в себя указание причины закрытия случая и краткий обзор случая.

2. Вышестоящий сотрудник учреждения одобряет закрытие случая путем подписи на кратком обзоре случая.

Вопросы для самоконтроля к теме 1.2

Какие выделяют три этапа составления кейса?

Что включает в себя подготовительный (предварительный) этап?

Перечислите основные процедуры разработки алгоритма.

Что означает процедура набора в кейс-менеджмент?

Какова суть процедуры «начало случая/процесс оценки случая»?

Как выбрать модель кейс-менеджмента?

Что включает в себя процедура составления краткого плана обслуживания?

Что представляет процедура первоначальной полной оценки?

В чем заключается процедура разработки первоначального плана полного обслуживания?

Какие операции осуществляются при реализации процедуры внедрения плана обслуживания?

Каково назначение процедуры повторной оценки?

Какова необходимость процедуры корректировки плана обслуживания в кейс-менеджменте?

Что означает процедура координации случая и консультации со специалистами?

В чем особенность вмешательства в случае кризиса?

Какова процедура закрытия случая?

Практические задания для самостоятельной работы к теме 1.2

1. Разработайте индивидуальный проект (алгоритм по психолого-педагогическому сопровождению детей и их семей с любой проблематикой).

1.3. Технология разработки кейсов в социально-педагогической работе

1.3.1. Понятие кейса

Для того чтобы учебный процесс на основе case-технологий был эффективным, необходимы два условия: хороший кейс и определенная методика его использования в учебном процессе.

Общая характеристика метода case-study

Case-studies – учебные, конкретные ситуации, специально разрабатываемые на основе фактического материала с целью последующего разбора на

учебных занятиях. В ходе разбора ситуаций обучающиеся учатся действовать в «команде», проводить анализ и принимать управленческие решения.

Идеи метода case-study (метода ситуационного обучения) достаточно просты:

1. Метод предназначен для получения знаний по дисциплинам, истина в которых плюралистична, т.е. нет однозначного ответа на поставленный вопрос, а есть несколько ответов, которые могут соперничать по степени истинности; задача преподавания при этом сразу отклоняется от классической схемы и ориентирована на получение не единственной, а многих истин и ориентацию в их проблемном поле.

2. Акцент обучения переносится не на овладение готовым знанием, а на его выработку, на сотворчество студента и преподавателя; отсюда принципиальное отличие метода case-study от традиционных методик – демократия в процессе получения знания, когда студент по сути дела равноправен с другими студентами и преподавателем в процессе обсуждения проблемы.

3. Результатом применения метода являются не только знания, но и навыки профессиональной деятельности.

4. Технология метода заключается в следующем: по определенным правилам разрабатывается модель конкретной ситуации, произошедшей в реальной жизни, и отражается тот комплекс знаний и практических навыков, которые студентам нужно получить; при этом преподаватель выступает в роли ведущего, генерирующего вопросы, фиксирующего ответы, поддерживающего дискуссию, т.е. в роли диспетчера процесса сотворчества.

5. Несомненным достоинством метода ситуационного анализа является не только получение знаний и формирование практических навыков, но и развитие системы ценностей студентов, профессиональных позиций, жизненных установок, своеобразного профессионального мироощущения и миропреобразования.

6. В методе case-study преодолевается классический дефект традиционного обучения, связанный с «сухостью», неэмоциональностью изложения материала – эмоций, творческой конкуренции и даже борьбы в этом методе так много что хорошо организованное обсуждение кейса напоминает театральный спектакль.

Метод case-study – инструмент, позволяющий применить теоретические знания к решению практических задач. Метод способствует развитию у студентов самостоятельного мышления, умения выслушивать и учитывать альтернативную точку зрения, аргументированно высказать свою. С помощью этого метода студенты имеют возможность проявить и усовершенствовать аналитические и оценочные навыки, научиться работать в команде, находить наиболее рациональное решение поставленной проблемы.

Будучи интерактивным методом обучения, метод case-study завоевывает позитивное отношение со стороны студентов, обеспечивая освоение теоретических положений и овладение практическим использованием материала; он воздействует на профессионализацию студентов, способствует их взрослению, формирует интерес и позитивную мотивацию по отношению к учебе. Одновременно метод case-study выступает и как образ мышления преподавателя, его

особая парадигма, позволяющая по-иному думать и действовать, обновлять свой творческий потенциал.

Case – пример, взятый из реального дела, представляет собой не просто правдивое описание событий, а единый информационный комплекс, позволяющий понять ситуацию. Хороший кейс должен удовлетворять следующим требованиям:

- соответствовать четко поставленной цели создания;
- иметь соответствующий уровень трудности;
- иллюстрировать несколько аспектов экономической жизни;
- не устаревать слишком быстро;
- быть актуальным на сегодняшний день;
- иллюстрировать типичные ситуации;
- развивать аналитическое мышление;
- провоцировать дискуссию;
- иметь несколько решений.

Предполагается, что в бизнесе не существует однозначно правильных решений. Суть обучения методом case-study состоит в том, что каждый предлагает варианты, исходя из имеющихся у него знаний, практического опыта и интуиции. Например, для кого-то изменение семейного положения главы компании не является важной деталью, а другой студент может, опираясь на свой опыт, посчитать этот факт исключительно важным.

У метода case-study есть свои признаки и технологические особенности, позволяющие отличить его от других методов обучения.

Признаки метода case-study:

Наличие модели социально-экономической системы, состояние которой рассматривается в некоторый дискретный момент времени.

Коллективная выработка решений.

Многоальтернативность решений; принципиальное отсутствие единственного решения.

Единая цель при выработке решений.

Наличие системы группового оценивания деятельности.

Наличие управляемого эмоционального напряжения обучаемых.

Технологические особенности метода case-study:

Метод представляет собой специфическую разновидность исследовательской аналитической технологии, т.е. включает в себя операции исследовательского процесса, аналитические процедуры.

Метод case-study выступает как технология коллективного обучения, важнейшими составляющими которой выступают работа в группе (или подгруппах) и взаимный обмен информацией.

Метод case-study в обучении можно рассматривать как синергетическую технологию, суть которой заключается в подготовке процедур погружения группы в ситуацию, формировании эффектов умножения знания, инсайтного озарения, обмена открытиями и т.п.

Метод case-study интегрирует в себе технологии развивающего обучения, включая процедуры индивидуального, группового и коллективного развития, формирования многообразных личностных качеств обучаемых.

Метод case-study выступает как специфическая разновидность проектной технологии. В обычной обучающей проектной технологии идет процесс разрешения имеющейся проблемы посредством совместной деятельности студентов, тогда как в методе case-study идет формирование проблемы и путей её решения на основании кейса, который выступает одновременно в виде технического задания и источника информации для осознания вариантов эффективных действий.

Метод case-study концентрирует в себе значительные достижения технологии «создания успеха». В нем предусматривается деятельность по активизации студентов, стимулирование их успеха, подчеркивание достижений обучаемых. Именно достижение успеха выступает одной из главных движущих сил метода, формирования устойчивой позитивной мотивации, наращивание познавательной активности.

Основная функция метода case-study – учить студентов решать сложные неструктурированные проблемы, которые не возможно решить аналитическим способом. Кейс активизирует студентов, развивает аналитические и коммуникативные способности, оставляя обучаемых один на один с реальными ситуациями.

Использование метода case-study имеет явные преимущества перед простым изложением материала, широко используемым в традиционной педагогике высшей школы России. Однако не стоит полагать, что кейсы могут заменить лекции. По мнению преподавателя Американского института бизнеса и экономики (АИБЕС) в Москве Питера Эксмана нельзя тратить все свое время только на разбор конкретных примеров, потому что это формирует стереотипный, предвзятый подход к решению сходных проблем, и студент будет не в состоянии подняться на более высокий уровень обобщения. Кейсы показывают, как на практике применяются экономические теории; ценность таких упражнений, если они не имеют теоретической «начинки», невелика.

Кейсы отличаются от задач, используемых при проведении семинарских и практических занятий, поскольку цели использования задач и кейсов в обучении различны. Задачи обеспечивают материал, дающий студентам возможность изучения и применения отдельных теорий, методов, принципов. Обучение с помощью кейсов помогает студентам приобрести широкий набор разнообразных навыков. Задачи имеют, как правило, одно решение и один путь, приводящий к этому решению. Кейсы имеют много решений и множество альтернативных путей, приводящих к нему.

Метод case-study относят к одному из «продвинутых» активных методов обучения. К преимуществам метода case-study можно отнести:

- использование принципов проблемного обучения – получение навыков решения реальных проблем, возможность работы группы на едином проблемном поле, при этом процесс изучения, по сути, имитирует механизм принятия решения в жизни, он более адекватен жизненной ситуации, чем заучивание

терминов с последующим пересказом, поскольку требует не только знания и понимания терминов, но и умения оперировать ими, выстраивая логические схемы решения проблемы, аргументировать свое мнение;

- получение навыков работы в команде (Team Job Skills);
- выработка навыков простейших обобщений;
- получение навыков презентации;
- получение навыков пресс-конференции, умения формулировать вопрос, аргументировать ответ.

Разбирая кейс, студенты фактически получают на руки готовое решение, которое можно применить в аналогичных обстоятельствах. Увеличение в «багаже» студента проанализированных кейсов, увеличивает вероятность использования готовой схемы решений к сложившейся ситуации, формирует навыки решения более серьезных проблем.

Метод case-study требует подготовленности студентов, наличия у них навыков самостоятельной работы; неподготовленность студентов, неразвитость их мотивации может приводить к поверхностному обсуждению кейса.

Место метода case-study в российской системе высшего профессионального образования далеко не однозначно. Можно сформулировать стратегические принципы развития метода case-study и внедрения его в образовательные программы:

1. Метод case-study необходимо как можно быстрее внедрить в программы подготовки специалистов по современным рыночным специальностям, в которых доминирует ситуационное знание и ситуационная деятельность, таким как менеджмент, экономика, социология, маркетинг и т.п.

2. Активизировать использование метода case-study в системе дополнительного профессионального образования, особенно при реализации программ профессиональной переподготовки.

3. Метод case-study необходимо использовать в органическом единстве с другими методами обучения, в том числе традиционными, закладывающими у студентов обязательное нормативное знание. Ситуационное обучение учит поиску и использованию знания в условиях динамичной ситуации, развивая гибкость, диалектичность мышления; чрезмерное увлечение ситуационным анализом может привести к тому, что будущий специалист окажется без необходимого «нормативного скелета», все его знания будет сводиться к знанию множества ситуаций без определенного методологического принципа или системы.

4. Применение метода case-study должно быть методически обосновано и обеспечено. Это необходимо как на уровне организации учебного процесса по образовательной программе в целом, так и на уровне планирования его отдельным преподавателем. Необходима экспертная оценка специальностей, учебных дисциплин и их разделов, где применение метода case-study дает гораздо больший эффект, чем традиционные технологии обучения. Эти вопросы должны быть предметом обсуждения на методическом совете и являться целью повышения квалификации преподавателей.

1.3.2. Цель разработки кейса

Типы и жанры кейсов, способы их представления

Классификация кейсов может производиться по различным признакам. Одним из широко используемых подходов к классификации кейсов является их сложность. При этом различают:

- иллюстративные учебные ситуации – кейсы, цель которых – на определенном практическом примере обучить студентов алгоритму принятия правильного решения в определенной ситуации;

- учебные ситуации – кейсы с формированием проблемы, в которых описывается ситуация в конкретный период времени, выявляются и четко формулируются проблемы; цель такого кейса – диагностирование ситуации и самостоятельное принятие решения по указанной проблеме;

- учебные ситуации – кейсы без формирования проблемы, в которых описывается более сложная, чем в предыдущем варианте ситуация, где проблема четко не выявлена, а представлена в статистических данных, оценках общественного мнения, органов власти и т.д.; цель такого кейса – самостоятельно выявить проблему, указать альтернативные пути её решения с анализом наличных ресурсов;

- прикладные упражнения, в которых описывается конкретная сложившаяся ситуация, предлагается найти пути выхода из нее; цель такого кейса – поиск путей решения проблемы.

Кейсы могут быть классифицированы, исходя из целей и задач процесса обучения. В этом случае могут быть выделены следующие типы кейсов:

- обучающие анализу и оценке;

- обучающие решению проблем и принятию решений;

- иллюстрирующие проблему, решение или концепцию в целом.

По мнению авторов данного подхода в российской высшей школе наиболее распространены кейсы третьего типа.

Заслуживает внимания классификация кейсов, приведенная Н. Федяниным и В. Давиденко, хорошо знакомыми с зарубежным опытом использования метода case-study:

- структурированный (highly structured) «кейс», в котором дается минимальное количество дополнительной информации; при работе с ним студент должен применить определенную модель или формулу; у задач этого типа существует оптимальное решение;

- «маленькие наброски» (short vignettes), содержащие, как правило, от одной до десяти страниц текста и одну-две страницы приложений; они знакомят только с ключевыми понятиями и при их разборе студент должен опираться еще и на собственные знания;

- большие неструктурированные «кейсы» (long unstructured cases) объемом до 50 страниц – самый сложный из всех видов учебных заданий такого рода; информация в них дается очень подробная, в том числе и совершенно ненужная; самые необходимые для разбора сведения, наоборот, могут отсутствовать; студент должен распознать такие «подвохи» и справиться с ними;

- первооткрывательские «кейсы» (ground breaking cases), при разборе которых от студентов требуется не только применить уже усвоенные теоретические знания и практические навыки, но и предложить нечто новое, при этом студенты и преподаватели выступают в роли исследователей.

Некоторые ученые считают, что кейсы бывают «мертвые» и «живые». К «мертвым» кейсам можно отнести кейсы, в которых содержится вся необходимая для анализа информация. Чтобы «оживить» кейс, необходимо построить его так, чтобы спровоцировать студентов на поиск дополнительной информации для анализа. Такой подход позволяет кейсу развиваться и оставаться актуальным длительное время.

Кейсы могут быть представлены в различной форме: от нескольких предложений на одной странице до множества страниц. Однако следует иметь в виду, что большие кейсы вызывают у студентов некоторые затруднения по сравнению с малыми, особенно при работе впервые. Кейс может содержать описание одного события в одной организации или историю развития многих организаций за многие годы. Кейс может включать известные академические модели или не соответствовать ни одной из них.

Нет определенного стандарта представления кейсов. Как, правило, кейсы представляются в печатном виде или на электронных носителях, однако включение в текст фотографий, диаграмм, таблиц делает его более наглядным для студентов. С печатной информацией или с информацией на электронных носителях легче работать и анализировать ее, чем информацию, представленную, например, в аудио- или видео- вариантах; ограниченные возможности многократного интерактивного просмотра могут привести к искажению первичной информации и ошибкам. В последнее время все популярнее становятся мультимедиа представление кейсов. Возможности мультимедиа представления кейсов позволяют избежать вышеназванных трудностей и сочетают в себе преимущества текстовой информации и интерактивного видео изображения.

По наличию сюжета кейсы делятся на сюжетные и бессюжетные. Сюжетные кейсы обычно содержат рассказ о произошедших событиях, включают действия лиц и организаций. Бессюжетные кейсы, как правило, прячут сюжет, потому что четкое изложение сюжета в значительной степени раскрывает решение. Внешне они представляют собой совокупность статистических материалов, расчетов, выкладок, которые должны помочь диагностике ситуации, восстановлению сюжета.

Временная последовательность материала также накладывает отпечаток на жанровые особенности кейса. Кейсы в режиме от прошлого к настоящему характеризуются естественной временной последовательностью событий, позволяют хорошо выявлять причинно-следственные связи. Кейсы-воспоминания характеризуются тем, что время в них прокручивается назад: герои что-то вспоминают, сами воспоминания отрывочны, часто несистемные, фрагментарны, что создает затруднения по восстановлению временных цепочек. По сути дела, анализ кейса сводится к реконструкции ситуации, её осмыслению в аспекте той или иной познавательной парадигмы.

Наконец, прогностические кейсы дают довольно подробное описание событий недавнего прошлого и настоящего, ставят задачу выработать наилучший вариант поведения «героя» в будущем.

В зависимости от того, кто выступает субъектом кейса, их можно условно разделить на:

- личностные кейсы, в которых действуют конкретные личности, менеджеры, политики, руководители;
- организационно-институциональные кейсы отличаются тем, что в них действуют организации, предприятия, их подразделения;
- многосубъектные кейсы обычно включают в себя несколько действующих субъектов.

Величина кейса прямо зависит от его назначения. Мини-кейс, занимающий по объему от одной до нескольких страниц, может быть рассчитан на то, что он займет часть двухчасового практического занятия. Кейс средних размеров занимает обычно двухчасовое занятие, а объемный кейс, составляющий до нескольких десятков страниц, может использоваться в течение нескольких практических занятий.

Бывают кейсы с приложениями и без приложений; кейсы с приложениями обычно предполагают формирование навыков расчетов и анализа статистической информации.

По типу методической части кейсы бывают вопросными, при их разрешении студентам нужно дать ответы на поставленные вопросы, либо кейсы-задания, которые формулируют задачу или задание.

Опыт показывает, что кейс превращается тогда в эффективное учебно-методическое произведение, когда получает всестороннюю не только научную и методическую, но и жанровую проработку.

Источники кейсов.

Кейс представляет собой результат научно-методической деятельности преподавателя. Как интеллектуальный продукт он имеет свои источники, которые можно представить следующим образом:

- общественная жизнь во всем своем многообразии выступает источником сюжета, проблемы и фактологической базы кейса;
- образование – определяет цели и задачи обучения и воспитания, интегрированные в метод case-study;
- наука – третий источник кейса, как отражательного комплекса; она задает ключевые методологии, которые определяются аналитической деятельностью и системным подходом, а также множество других научных методов, которые интегрированы в кейс и процесс его анализа.

Соотношение основных источников кейса может быть различным. Данный подход положен в основу классификации кейсов по степени воздействия их основных источников. При этом можно выделить:

- практические кейсы, которые отражают абсолютно реальные жизненные ситуации;
- обучающие кейсы, основной задачей которых выступает обучение;

- научно-исследовательские кейсы, ориентированные на осуществление исследовательской деятельности.

Основная задача практического кейса заключается в том, чтобы детально и подробно отразить жизненную ситуацию. По сути дела, такой кейс создает практическую, что называется «действующую» модель ситуации. При этом учебное назначение такого кейса может сводиться к тренингу обучаемых, закреплению знаний, умений и навыков поведения (принятия решений) в данной ситуации. Такие кейсы должны быть максимально наглядными и детальными. Главный их смысл сводится к познанию жизни и обретению способности к оптимальной деятельности.

Хотя каждый кейс несет обучающую функцию, степень выраженности всех оттенков этой функции в различных кейсах различна. Так кейс с доминированием обучающей функции отражает жизнь не один к одному:

во-первых, он отражает типовые ситуации, которые наиболее часты в жизни, и с которыми придется столкнуться специалисту в процессе своей профессиональной деятельности;

во-вторых, в обучающем кейсе на первом месте стоят учебные и воспитательные задачи, что предопределяет значительный элемент условности при отражении в нем жизни; ситуация, проблема и сюжет здесь не реальные, практические, а такие, какими они могут быть в жизни; они характеризуются искусственностью, «сборностью» из наиболее важных и правдивых жизненных деталей; такой кейс мало дает для понимания конкретного фрагмента общества, однако он обязательно формирует подход к такому фрагменту, он позволяет видеть в ситуациях типичное и предопределяет способность анализировать ситуации посредством применения аналогии.

Подобное же свойственно и для исследовательского кейса. Его основной смысл заключается в том, что он выступает моделью для получения нового знания о ситуации и поведения в ней. Такой кейс трудно применять в обучении обычных студентов, изучающих, например, типовой курс менеджмента. Обучающая функция кейса, в данном случае сводится к обучению навыкам научного исследования посредством применения метода моделирования. Строится такой кейс по принципам создания исследовательской модели. Поэтому применять его лучше не как метод обучения студентов по основным образовательным программам высшего профессионального образования, а как метод повышения квалификации или профессиональной переподготовки специалистов. Доминирование исследовательской функции позволяет достаточно эффективно использовать подобные кейсы в научно-исследовательской деятельности.

Выделенные выше источники кейсов являются базовыми, или первичными, поскольку они определяют наиболее значимые факторы воздействия на кейсы. Вместе с тем можно выделить и вторичные источники формирования кейсов, которые носят производный характер от описанных выше базовых источников:

1. Художественная и публицистическая литература, которая может подсказывать идеи, а в ряде случаев определять сюжетную канву кейсов по гуманитарным дисциплинам. Фрагменты из публицистики, включение в кейс опера-

тивной информации из СМИ значительно актуализирует кейс, повышает к нему интерес со стороны студентов. Применение художественной литературы и публицистики придает кейсу культурологическую функцию, стимулирует нравственное развитие личности студента.

2. Использование «местного» материала, как источника формирования кейсов. По мнению многих исследователей наиболее насыщенное и интересное обсуждение кейсов о деятельности разных компаний происходит тогда, когда компания и её продукция имеют определенное личное значение для студентов. Кейсы о компаниях «Филипс», «Мацусита», «Кодак», «Саатчи» и многих других обсуждаются с большим интересом, если среди студентов есть представители этих компаний. Кейс о компании «Самсунг» идет лучше всего тогда, когда в группе есть студенты, которые дома имеют товары, выработанные этой фирмой. Кейс о развитии лыжного туризма в Карпатах с наибольшим интересом обсуждается фанатами горных лыж, и т.д. Имеется в виду, что кейсы, по возможности, должны освещать опыт тех компаний и те товары или услуги, которые присутствуют в том или ином виде на национальном рынке. Отечественные студенты чувствуют себя увереннее, если они хорошо знают среду и контекст, в котором происходят события, описанные в кейсах, им значительно тяжелее обсуждать американскую среду, поведение и мотивы действия американских или других иностранных потребителей. Преподаватель тоже чувствует себя увереннее, дирижируя обсуждением кейса, который базируется на местном материале, поскольку он лучше знает и область, и само предприятие. При обсуждении таких кейсов существует уникальная возможность пригласить представителя предприятия.

3. Научность и строгость кейсу придают статистические материалы, сведения о состоянии рынка, социально-экономические характеристики предприятия и т.п.; при этом данные материалы могут играть роль непосредственного инструмента для диагностики ситуации, а могут выступать в качестве материала для расчета показателей, которые наиболее существенны для понимания ситуации. Статистические материалы размещают либо в самом тексте кейса, либо в приложении.

4. Добротные материалы к кейсу можно получить посредством анализа научных статей, монографий и научных отчетов, посвященных той или иной проблеме. Использование научной литературы при разработке кейса придает ему большую строгость и корректность. Научная статья обычно характеризуется углубленным рассмотрением какого – либо вопроса; научная монография дает системную, всестороннюю характеристику предмета исследования; особенностью научного отчета является актуальность и новизна материала. Научные публикации могут выполнять в методе case-study две функции: первая заключается в том, что научные публикации и их фрагменты могут выступить составляющими кейсов посредством включения их в ткань, а вторая – в том, что они могут быть включены в список литературы, необходимой для понимания кейса.

5. Неисчерпаемым источником материала для кейсов является Интернет с его ресурсами. Этот источник отличается значительной масштабностью, гибкостью и оперативностью.

1.3.3. Этапы разработки кейс-технологии

Структура кейса и принципы его построения.

Целесообразно выделение следующих основных этапов создания кейсов:

1. Формирование дидактических целей кейса. Этот этап включает определение места кейса в структуре учебной дисциплины, определение того раздела дисциплины, которому посвящена данная ситуация; формулирование целей и задач; выявление «зоны ответственности» за знания, умения и навыки студентов.
2. Определение проблемной ситуации.
3. Построение программной карты кейса, состоящей из основных тезисов, которые необходимо воплотить в тексте.
4. Поиск институциональной системы (фирма, организация, ведомство и т.д.), которая имеет непосредственное отношение к тезисам программной карты.
5. Сбор информации в институциональной системе относительно тезисов программной карты кейса.
6. Построение или выбор модели ситуации, которая отражает деятельность института; проверка её соответствия реальности.
7. Выбор жанра кейса.
8. Написание текста кейса.
9. Диагностика правильности и эффективности кейса; проведение методического учебного эксперимента, построенного по той или иной схеме, для выяснения эффективности данного кейса.
10. Подготовка окончательного варианта кейса.
11. Внедрение кейса в практику обучения, его применение при проведении учебных занятий, а также его публикацию с целью распространения в преподавательском сообществе; в том случае, если информация содержит данные по конкретной фирме, необходимо получить разрешение на публикацию.
12. Подготовка методических рекомендаций по использованию кейса: разработка задания для студентов и возможных вопросов для ведения дискуссии и презентации кейса, описание, предполагаемых действий учащихся и преподавателя в момент обсуждения кейса.

Кейс должен:

- быть написан интересно, простым и доходчивым языком (целесообразно, при необходимости, приводить высказывания сотрудников – представителей фирмы);
- отличаться «драматизмом» и проблемностью; выразительно определять «сердцевину» проблемы;
- показывать как положительные примеры, так и отрицательные;
- соответствовать потребностям выбранного контингента студентов, содержать необходимое и достаточное количество информации.

Определение и квалификация проблемы занимает исключительно важное место в процессе конструирования модели ситуации. Вместе с тем текст кейса

не должен подсказывать ни одного решения относительно поставленной проблемы.

Требования к формату и структуре кейса:

Сюжетная часть – описание ситуации, содержащее информацию, позволяющую понять окружение, при котором развивается ситуация, с указанием источника получения данных:

- наличие реально существующей ситуации, на основе которой разработан кейс;

- название компании, название продукции, описание продукции, её особенности;

- имена и должности главных персонажей;

- описание состояния рынка в данной области (продукты, потребители, производство, распределение и т.п.); разбор главных конкурентов (их стратегии, позиции на рынке, политика маркетинга и распределения);

- общее состояние дел в компании, её слабые и сильные стороны; дилеры и партнеры; управленческая стратегия; организационные отношения; ключевые фигуры в управленческой группе; производственные операции, продукты и процессы; финансовое положение компании; маркетинговая информация; взаимодействие работников.

Информационная часть – информация, которая позволит правильно понять развитие событий:

- этапы развития компании, важные моменты в истории развития, успехи и неудачи;

- стиль работы компании, стиль управления руководства;

- краткое описание проблемы, желательно привести несколько различных точек зрения (как она видится разными участниками событий);

- определенная хронология развития ситуации с указанием действий или воздействующих факторов, желательно оценить результаты их воздействия;

- предпринятые действия по ликвидации проблемы (если таковые предпринимались), какие результаты они давали;

- какие ресурсы могут быть выделены на решение данной ситуации.

Методическая часть – разъясняет место данного кейса в структуре учебной дисциплины, формулирует задания по анализу кейса для студентов и записку по преподаванию конкретной ситуации для преподавателя.

Сюжетная и информационная части могут существовать как относительно независимые (информация может быть вынесена в приложение), так и тесно переплетаясь. Но в любом кейсе его назначение и задание должны быть четко сформулированы.

Как отмечалось выше, кейс может содержать видео-, аудиоматериалы, материалы на электронных носителях или любые другие.

Студентам раздается на дискете, CD или в виде твердой копии версия текста ситуации, приложения, возможные вопросы, но без преподавательской записки.

В преподавательской записке авторы “кейсов” должны разрабатывать конкретные рекомендации по разбору ситуаций, в которых излагается авторский

разбор ситуаций, их ключ, а также рекомендуемая методика проведения занятий.

Виды анализа кейсов и решаемые задачи

Анализ кейсов представляет собой процесс решения значительного числа частных задач, что предполагает постоянное присутствие в этом процессе генерации идей. Остановимся на характеристике основных видов анализа, которые получили наиболее широкое распространение и оказывают существенное воздействие на развитие метода case-study.

Проблемный анализ основывается на понятии «проблема». По сути дела, проблемный анализ предполагает осознание сущности, специфики той или иной проблемы и путей её разрешения. Технология проблемного анализа предполагает аналитическую работу с классификацией проблем по следующим направлениям:

- определение формулировки проблемы, как неудовлетворенной общественной потребности;
- пространственно-временная констатация проблемы, которая предполагает определение пространственных и временных границ проблемы;
- выяснение типа, характера проблемы, её основных системных характеристик (структуры, функций и т.д.);
- выявление закономерностей развития проблемы, её последствий;
- диагностика принципиальной разрешимости проблемы;
- определение ресурсов, которые необходимы для разрешения проблемы;
- выработка организационно-управленческих технологий разрешения проблемы;
- разрешение проблемы.

Причинно-следственный анализ основывается на причинности; её основными понятиями выступают «причина» и «следствие», которые описывают связь между явлениями. Технология причинно-следственного анализа включает в себя следующие шаги:

- формулировка объекта и предмета исследования;
- определение некоторых исходных событий как возможной причины и возможного следствия, объясняющих объект и предмет исследования;
- установление наличия причинно-следственной связи, определение причины и следствия;
- диагностика типа причинно-следственной связи, установление её характера;
- выяснение места данной причинно-следственной связи в структуре причинно-следственной цепи;
- объяснение причинностью изучаемых явлений и процессов.

Прагматический (праксеологический) анализ предполагает осмысление того или иного объекта, процесса, явления с точки зрения более эффективного использования в практической жизни. Основными понятиями прагматического анализа выступают «эффективность» – достижение высокого результата минимальными ресурсами; «результативность» – способность достигать поставленную цель; «оценка» – величина, характеризующая то или иное явление с точки

зрения эффективности и результативности. Прагматический анализ осуществляется в несколько этапов:

- осмысление объекта или процесса с точки зрения его функций;
- определение результативности системы;
- выявление тех функций, выполнение которых не удовлетворяет запросы к системе, анализ эффективности функционирования системы;
- структурный анализ системы, выявление её структурных проблем, причин неэффективности;
- изучение возможностей системы, её потенциала, неиспользованных резервов;
- выработка предложений по повышению эффективности системы.

Аксиологический анализ предполагает анализ того или иного объекта, процесса, явления в системе ценностей. Необходимость этого анализа обусловлена тем, что общество характеризуется значительной ценностной дифференциацией. Ценности представителей разных социальных групп различаются между собой. Поэтому довольно часто в демократическом обществе возникает проблема согласования ценностей, ценностного партнерства, без которого невозможно нормальное взаимодействие людей. Методика аксиологического анализа еще не сложилась. Можно предложить следующую его схему:

- выявление множества оцениваемых объектов;
- определение критериев и системы оценивания;
- формирование группы экспертов;
- проведение аксиологической экспертизы;
- получение системы оценок объектов;
- выработка рекомендаций по совершенствованию оцененных объектов.

Ситуационный анализ имеет особое значение при использовании метода case-study. Данный вид анализа основывается на совокупности приемов и методов осмысления ситуации, её структуры, определяющих её факторов, тенденций развития и т.п. Ситуационный анализ основывается на термине «ситуация», который является достаточно многозначным. Не смотря на многообразие понимания ситуации, можно выделить то общее, что свойственно различным концептуальным подходам. Прежде всего следует отметить, что ситуация является результатом социальных изменений, она вытекает из предыдущей ситуации и втекает в последующую ситуацию, т.е. она процессуальная. Удачность выбора ситуации определяется степенью её соответствия изучаемому знанию, а также наличием в ней нестандартности, некоторой интриги, что придает ей интересность, побуждает исследовательскую мотивацию.

Прогностический анализ предполагает не разработку, а использование моделей будущего и путей его достижения. По сути дела, этот анализ сводится к прогностической диагностике, выяснению степени соответствия анализируемого явления или процесса будущему. Он включает в себя два вида анализа: нормативный прогностический анализ, когда задается будущее состояние системы и определяются способы достижения будущего, и поисковый прогностический анализ, при котором посредством построения трендовых моделей определяется ситуация будущего.

Рекомендательный анализ ориентирован на выработку рекомендаций относительно поведения действующих лиц в некоторой ситуации. Рекомендательный анализ играет особую роль в системе взаимодействия исследователя и практика. Он обеспечивает внедрение результатов исследования в жизнь. Основной проблемой этого анализа является проблема взаимодействия и общности языка исследователя и практика–управленца. Исследователь должен не только разрешить проблему теоретически, но и выработать рекомендации для совершенствования деятельности управленца, изложив их в категориях понятного управленцу языка. От прагматического анализа рекомендательный анализ отличается тем, что предполагает выработку вариантов поведения в некоторой ситуации.

Программно-целевой анализ представляет собой дальнейшее развитие рекомендательного анализа в аспекте выработки программы достижения определенной цели. Он сосредотачивается на разработке подробной модели достижения будущего.

1.3.4. Методы разработки кейс-технологии

Задачи, решаемые в процессе реализации метода case-study:

1. Осуществление проблемного структурирования, предполагающего выделение комплекса проблем ситуации, их типологии, характеристик, последствий, путей разрешения (проблемный анализ).
2. Определение характеристик, структуры ситуации, её функций, взаимодействия с окружающей и внутренней средой (системный анализ).
3. Установление причин, которые привели к возникновению данной ситуации, и следствий её развертывания (причинно-следственный анализ).
4. Диагностика содержания деятельности в ситуации, её моделирование и оптимизация (праксеологический анализ).
5. Построение системы оценок ситуации, её составляющих, условий, последствий, действующих лиц (аксиологический анализ).
6. Подготовка предсказаний относительно вероятного, потенциального и желательного будущего (прогностический анализ).
7. Выработка рекомендаций относительно поведения действующих лиц ситуации (рекомендательный анализ).
8. Разработка программ деятельности в данной ситуации (программно-целевой анализ).

Исходя из описанных выше методов анализа кейсов и общей характеристики задач, решаемых в процессе реализации метода case-study, можно сформулировать основные рекомендации по их решению.

Решение кейсов рекомендуется проводить в 5 этапов:

Первый этап – знакомство с ситуацией, её особенностями.

Второй этап – выделение основной проблемы (основных проблем), выделение факторов и персоналий, которые могут реально воздействовать.

Третий этап – предложение концепций или тем для «мозгового штурма».

Четвертый этап – анализ последствий принятия того или иного решения.

Пятый этап – решение кейса – предложение одного или нескольких вариантов (последовательности действий), указание на возможное возникновение проблем, механизмы их предотвращения и решения.

Анализ кейсов является как специализированным, так и всесторонним. Специализированный анализ должен быть сосредоточен на конкретном вопросе или проблеме. Всесторонний (подробный) анализ подразумевает глубокое погружение в ключевые вопросы кейса.

Метод case-study как образовательная технология

Использование метода case-study как технологии профессионально-ориентированного обучения представляет собой сложный процесс, плохо поддающийся алгоритмизации. Формально можно выделить следующие этапы:

- ознакомление студентов с текстом кейса;
- анализ кейса;
- организация обсуждения кейса, дискуссии, презентации;
- оценивание участников дискуссии;
- подведение итогов дискуссии.

Общая схема работы с кейсом на данном этапе может быть представлена следующим образом: в первую очередь следует выявить ключевые проблемы кейса и понять, какие именно из представленных данных важны для решения; войти в ситуационный контекст кейса, определить, кто его главные действующие лица, отобрать факты и понятия, необходимые для анализа, понять, какие трудности могут возникнуть при решении задачи; следующим этапом является выбор метода исследования.

Организация обсуждения кейсов обычно основывается на двух методах. Первый из них носит название традиционного Гарвардского метода – открытая дискуссия. Альтернативным методом является метод, связанный с индивидуальным или групповым опросом, в ходе которого студенты делают формальную устную оценку ситуации и предлагают анализ представленного кейса, свои решения и рекомендации, т.е. делают презентацию. Этот метод облегчает преподавателю осуществление контроля, хотя, и позволяет некоторым студентам минимизировать их учебные усилия, поскольку каждый студент опрашивается один-два раза за занятие. Метод развивает у студентов коммуникативные навыки, учит их четко выражать свои мысли. Однако, этот метод менее динамичен, чем Гарвардский метод. В открытой дискуссии организация и контроль участников более сложен.

Дискуссия занимает центральное место в методе case-study. её целесообразно использовать в том случае, когда студенты обладают значительной степенью зрелости и самостоятельности мышления, умеют аргументировать, доказывать и обосновывать свою точку зрения. Важнейшей характеристикой дискуссии является уровень её компетентности, который складывается из компетентности её участников. Неподготовленность студентов к дискуссии делает её формальной, превращает в процесс вытаскивания ими информации у преподавателя, а не самостоятельное её добывание.

Основным фактором в дискуссии является степень её руководства преподавателем. Руководя дискуссией, преподаватель должен добиваться участия в

дискуссии каждого студента, выслушивать аргументы за и против и объяснения к ним, контролировать процесс и направление дискуссии, но не её содержание.

Особое место в организации дискуссии при обсуждении и анализе кейса принадлежит использованию метода генерации идей, получившего название «мозговой атаки» или «мозгового штурма».

1.3.5. Методы разработки кейс-технологии

Метод «мозговой атаки» или «мозгового штурма» был предложен в 30-х годах прошлого столетия А. Осборном как групповой метод решения проблем. К концу XX столетия этот метод приобрел особую популярность в практике управления и обучения не только как самостоятельный метод, но и как некоторое вкрапление в процесс деятельности с целью усиления её продуктивности. В процессе обучения «мозговая атака» выступает в качестве важнейшего средства развития творческой активности студентов. «Мозговая атака» включает в себя три фазы:

Первая фаза представляет собой вхождение в психологическую раскованность, отказ от стереотипности, страха показаться смешным и неудачником; достигается созданием благоприятной психологической обстановки и взаимного доверия, когда идеи теряют авторство, становятся общими. Основная задача этой фазы – успокоиться и расковаться.

Вторая фаза – это собственно атака; задача этой фазы – породить поток, лавину идей; «мозговая атака» в этой фазе осуществляется по следующим принципам:

- есть идея, – говорю, нет идеи, – не молчу;
- поощряется самое необузданное ассоциирование, чем более дикой покажется идея, тем лучше;
- количество предложенных идей должно быть, как можно большим;
- высказанные идеи разрешается заимствовать и как угодно комбинировать, а также видоизменять и улучшать;
- исключается критика, можно высказывать любые мысли без боязни, что их признают плохими, критикующих лишают слова;
- не имеют никакого значения социальные статусы участников; это абсолютная демократия и одновременно авторитаризм сумасшедшей идеи;
- все идеи записываются в протокольный список идей;
- время высказываний – не более 1-2 минут.

Третья фаза представляет собой творческий анализ идей с целью поиска конструктивного решения проблемы по следующим правилам:

- анализировать все идеи без дискриминации какой-либо из них;
- найти место идее в системе и найти систему под идею;
- не умножать сущностей без надобности;
- не должна нарушаться красота и изящество полученного результата;
- должно быть принципиально новое видение;
- ищи «жемчужину в навозе».

В методе case-study мозговая атака применяется при возникновении у группы реальных затруднений в осмыслении ситуации, представляется средством повышения активности студентов. В этом смысле мозговая атака представляется не как инструмент поиска новых решений, хотя и такая её роль не исключена, а как своеобразный «запал» к бомбе познавательной активности.

1.3.6. Роль разработчика и принципы в его деятельности

Роль преподавателя, практикующего метод case-study.

Педагогический потенциал метода case-study значительно больше педагогического потенциала традиционных методов обучения. Наличие в структуре метода case-study споров, дискуссий, аргументации тренирует участников обсуждения, учит соблюдению норм и правил общения. Преподаватель должен быть достаточно эмоциональным в течение всего процесса обучения, разрешать и не допускать конфликты, создавать обстановку сотрудничества и конкуренции одновременно, обеспечивать соблюдение личностных прав студента.

Эффективность деятельности преподавателя, реализующего метод case-study в своей педагогической практике, связана своплощением ряда принципов:

- принцип многообразия и эффективности дидактического арсенала, который предполагает овладение дидактикой, её принципами, приемами и методами, целенаправленное их использование в учебном процессе;

- принцип партнерства, сотрудничества со студентами, базирующийся на признании студентов партнерами в образовательной деятельности, на взаимодействии и коллективном обсуждении ситуаций;

- принцип смещения роли преподавателя с трансляции и «разжевывания» знаний к организации процесса их добывания – снижение роли преподавателя как единственного «держателя» знаний, возрастание его роли как эксперта и консультанта, помогающего студенту ориентироваться в мире научной информации;

- принцип впитывания достижений педагогической науки, опыта, накопленного коллегами – психологическая и педагогическая обоснованность, формулировка не только образовательных, но и воспитательных целей существенно отличает преподавателя, реализующего метод case-study, от преподавателя, использующего классические методы обучения;

- принцип творчества, который предполагает превращение кейса и занятия с его применением в индивидуально неповторимый творческий продукт — метод case-study значительно расширяет пространство творчества, охватывающего деятельность по созданию кейса как уникального интеллектуального продукта, проектирование процесса обучения, совершенствование технологии его преподавания, вовлечение в творчество студентов, усиление роли творческой импровизации в ходе обучения и т.п.

- принцип прагматизма, ориентирующий на четкое определение возможностей того или иного кейса, планирование результатов обучения с точки зрения

формирования у студентов навыков анализа ситуации и выработки моделей поведения в ней.

Деятельность преподавателя при использовании метода case-study включает в себя две фазы.

Первая фаза представляет собой сложную внеаудиторную творческую работу по созданию кейса и вопросов для его анализа, состоящую из научно-исследовательской, конструирующей и методической частей. Особого внимания заслуживает разработка методического обеспечения самостоятельной работы студентов по анализу кейса и подготовке к обсуждению, а также методического обеспечения предстоящего занятия по его разбору.

Вторая фаза включает в себя деятельность преподавателя в аудитории при обсуждении кейса, где он выступает со вступительным и заключительным словом, организует дискуссию или презентацию, поддерживает деловой настрой в аудитории, оценивает вклад студентов в анализ ситуации.

Анализ кейса и поиск эффективной формы представления этого анализа в аудитории представляет собой наиболее серьезную фазу обучения. Начало занятия (дискуссии или презентации) – это единственный момент, когда ситуация полностью находится в руках преподавателя. От того, как начнется обсуждение кейса, зависит общий тон, интерес и направленность всего занятия.

Чтобы быть эффективной, учебная стратегия обсуждения должна быть тщательно подготовлена, структурирована, регламентирована во времени и контролируется.

Обычно дискуссия начинается с постановки преподавателем стимулирующих вопросов, подготовленных заранее. Преподаватель должен стараться предусмотреть возможную реакцию аудитории на поставленные вопросы, направляя обсуждение на достижение учебных целей.

Как правило, во всех дискуссиях при обсуждении кейсов преподавателем формулируются четыре основных вопроса:

Почему ситуация выглядит как дилемма?

Кто принимал решение?

Какие варианты решения имел тот, кто принимал решение?

Что ему надо было сделать?

Учитывая ответы на эти вопросы, преподаватель должен прогнозировать развитие дискуссии и корректировать её ход, ставя те вопросы и акцентируя те моменты, на рассмотрение которых он хотел бы направить обсуждение. При этом нужно быть готовым к тому, что студенты могут высказывать точки зрения и взгляды, не предусмотренные заранее

Вопросы для самоконтроля к теме 1.3

Охарактеризуйте понятие «кейса».

В чем Вы видите цель разработки кейса?

Охарактеризуйте этапы разработки кейс-технологии.

Проанализируйте методы разработки кейс-технологии.

Раскройте сущность «мозгового штурма» как основного метода разработки кейс технологии.

В чем Вы видите роль разработчика и принципы в его деятельности?

Практические задания для самостоятельной работы к теме 1.3

1. Разработайте индивидуальный проект (эссе «особенность кейсов в социально педагогической работе»).

Тесты по разделу 1.

1. Какие элементы включает структура кейса (исключите лишний элемент):

- 1) сюжетная часть
- 2) информационная часть
- 3) методическая часть
- 4) рекомендательная часть

2. Кейс-стади как технология профессионального обучения начала формироваться:

- 1) в 18 веке
- 2) в 19 веке
- 3) в 20 веке
- 4) существовала всегда

3. Первоначальное развитие образовательная технология кейс-стади получила:

- 1) в американской образовательной практике
- 2) в европейской образовательной практике
- 3) в российском образовании
- 4) в азиатской практике

4. Истоки применения кейс-стади как метода обучения лежат в сфере:

- 1) социального образования
- 2) педагогического образования
- 3) бизнес-образования
- 4) социально-педагогического образования

5. Что представляет собой кейс-стади как метод социологического исследования:

- 1) разновидность опроса
- 2) вид анализа документов
- 3) групповую дискуссию
- 4) изучение, анализ случая

6. Метод индивидуальной социально-педагогической работы, или социально-педагогическая работа с индивидуальным случаем, осуществляется в ситуации:

- 1) «один на один»
- 2) «один со всеми»
- 3) «все с одним»
- 4) «все со всеми»

7. Что является объектом и субъектом менеджмента?

- 1) технические ресурсы

- 2) люди
- 3) финансовые ресурсы
- 4) технологии

8. Процесс побуждения себя и других к деятельности называется:

- 1) мотивацией
- 2) коммуникацией
- 3) установкой
- 4) управлением

9. Менеджмент – это:

- 1) управление человеческим коллективом в процессе общественного производства
- 2) целенаправленный, осознанный процесс регулирования процессов производства для достижения целей организации
- 3) управление производственно-хозяйственными системами: предприятиями, фирмами, компаниями и т.д.
- 4) деятельность по подготовке, выработке и реализации управленческих решений

10. В какой стране сложились условия, способствовавшие появлению менеджмента?

- 1) Аргентине
- 2) Бразилии
- 3) Польше
- 4) США

11. Метод управления – это:

- 1) совокупность приёмов и способов воздействия на управляемый опыт для достижения поставленных организацией целей
- 2) существенные, повторяющиеся, объективные взаимосвязи явлений и процессов в хозяйственной деятельности
- 3) совокупность элементов, находящихся в отношениях и связях друг с другом, которая образует определённую целостность области трудовой деятельности
- 4) форма знания об управлении

12. Общая модель действий в индивидуальной работе со случаем предполагает определённую этапность. Мотивация – это:

- 1) оценка социальным работником или социальным педагогом совместно с клиентом его ситуации
- 2) когда клиент осознает, что социальный работник или социальный педагог действительно может быть ему полезен в сложившейся ситуации
- 3) когда социальный работник или социальный педагог и клиент согласовывают определение цели, которой нужно достигнуть, методы, которые нужно использовать, и задачи, которые предстоит решить для достижения цели
- 4) привлечение клиента к соответствующей деятельности, чтобы помочь ему сформировать объективные воздействия, направленные на желаемые изменения.

13. Основной этап работы специалиста в рамках кейс-менеджера предполагает 12 процедур алгоритма. Последняя процедура – это:

- 1) закрытие случая
- 2) повторная оценка
- 3) корректировка плана обслуживания
- 4) вмешательство в случае кризиса

14. Case – пример, взятый из реального дела, представляет собой не просто правдивое описание событий, а единый информационный комплекс, позволяющий понять ситуацию. Хороший кейс должен удовлетворять определенным требованиям. Укажите требование, которое не удовлетворяет «хорошему кейсу»:

- 1) иметь только одно – верное решение
- 2) соответствовать четко поставленной цели создания
- 3) быть актуальным на сегодняшний день
- 4) провоцировать дискуссию

15. Анализ кейсов представляет собой процесс решения значительного числа частных задач, что предполагает постоянное присутствие в этом процессе генерации идей. Проблемный анализ кейса ...:

- 1) предполагает осознание сущности, специфики той или иной проблемы и путей ее разрешения
- 2) предполагает осмысление того или иного объекта, процесса, явления с точки зрения более эффективного использования в практической жизни
- 3) предполагает анализ того или иного объекта, процесса, явления в системе ценностей.
- 4) основывается на причинности

2. ТЕХНОЛОГИИ РЕАЛИЗАЦИИ СЕТЕВОГО МЕТОДА В РАБОТЕ ПО ПСИХОЛОГО-ПЕДАГОГИЧЕСКОМУ СОПРОВОЖДЕНИЮ ДЕТЕЙ И ИХ СЕМЕЙ

2.1. Командообразующие технологии в социально-педагогической работе

2.1.1. Понятие мультипрофессиональной команды

Мультипрофессиональная команда – объединение вокруг потребностей пациента.

В России и за рубежом уже есть опыт мультипрофессиональных команд для разных сфер деятельности. Сформулированы принципы их создания и функционирования. М. В. Фирсов, Б. Ю. Шапиро определяют условия формирования такой команды для социальной работы:

- Размер команды должен составлять 5 ± 1 человек.
- Комплементарность навыков. Нецелесообразно держать в одной команде несколько специалистов, обладающих идентичными навыками, кроме финансо-

вых затрат, это чревато проблемами с распределением ролей в команде и, как следствие, снижением работоспособности.

- **Общность целей.** Чтоб группа специалистов превратилась в работоспособную команду, необходима выработка общих целей, достижению которых посвящена деятельность команды.

- **Общность идеологии.** Необходимо выработать общую идеологию работы группы для основных теоретических принципов, базовых ценностей и используемых методов работы.

- **Внутригрупповая ответственность.** Нормальное функционирование группы может осуществляться лишь при наличии определённого уровня групповой ответственности членов команды друг перед другом и перед вышестоящими организациями и лицами.

Также целесообразно различать типы и способы принятия командных решений, а именно:

- **Специфически профессиональные решения.** Принимаются руководителем команды или одним специалистом узкой направленности, и, как правило, касаются деталей методов и стратегий профессионального воздействия на случай.

- **Решения по работе со случаем.** Принимаются руководителем команды совместно с Case-менеджером относительно того, каких специалистов, когда и на каких условиях необходимо привлекать к работе, а также как использовать их профессиональный потенциал наиболее эффективно.

- **Управленческие решения.** Оценка уровня работы команды, анализ внутригрупповой стратегии деятельности и другие решения, которые принимаются непосредственно группой. Решения, связанные с планированием работы команды, принимаются руководителем команды и/или case-менеджером.

2.1.2. Цели, задачи, принципы работы

Основной целью мультипрофессионального подхода является снижение заболеваемости и смертности, связанных с ВИЧ-инфекцией, путем повышения доступности профилактики ВИЧ-инфекции, лечения, ухода и поддержки людей, живущих с ВИЧ/СПИДом, в том числе для уязвимых слоев населения.

Задачи, реализуемые мультипрофессиональной командой, включают:

- Установление доверия.

- Предоставление доступа между визитами для вопросов и проблем (например, возможность консультаций по телефону).

- Контроль – более частые визиты, привлечение семьи и друзей, других членов команды, направление в службы психического здоровья и наркологии.

- Использование команды для всех пациентов, включая консультирование «равный-равному» для пациентов с особенными потребностями.

- Учёт влияния новых диагнозов.

- Использование возможностей всех профессионалов-членов команды, а также консультантов «равный-равному» для усиления информационного воздействия на приверженность.

– Проведение тренингов антиретровирусной терапии и приверженности для команды.

Основными способами принятия решений являются:

– Принятия решений одним профессионалом. Решение и ответственность за него принимает один член команды. Это специфические узкопрофессиональные решения конкретных вопросов, на которые команда не имеет права влиять.

– Принятие решений одним профессионалом после консультирования с командой. Чаще всего к ним относятся решения о начале и окончании работы (открытие и закрытие случая), причём в последнем случае команда принимает решения о правильности и целесообразности использованных методов и стратегий работы.

– Принятие решений одним профессионалом на основе общей политики команды могут приниматься после голосования группы или на основе единодушия всех членов команды. Отдельный специалист должен подчинить своё мнение общему решению, принятому командой на основе выработанной идеологии.

2.1.3. Технология работы мультипрофессиональной команды в решении проблем клиента

Мультипрофессиональный подход – это технология сопровождения пациентов с хроническими заболеваниями, при которой команда специалистов мультипрофессиональная команда – врач, психолог, медсестра, специалист по социальной работе, нарколог, фтизиатр, равный консультант и др. – оказывают комплексную медико-психосоциальную помощь наиболее неблагополучным в плане «срыва с лечения» пациентам, на основе пациент–центрированного подхода и технологии консультирования, в том числе мотивационного, направляя основные усилия на формирование приверженности пациента к лечению.

Специалисты организуют согласованную помощь, ориентированную на потребности пациента, делая его активным участником процесса подготовки к лечению. Все члены команды владеют информацией о внешних сервисных организациях, оказывающих социально-психологические, юридические и медицинские услуги. В каждой такой организации есть доверенное лицо, ответственное за оказание помощи ВИЧ-инфицированным.

Для эффективной деятельности команда должна иметь чёткую структуру и организацию и руководствоваться в своей работе чётко определёнными принципами. Внутри команды основная руководящая роль принадлежит руководителю, который назначает ответственных по тем или иным «случаям». Когда это происходит, руководство каждый случай передается назначенному члену команды, которому подчиняются все остальные задействованные в этой работе специалисты.

Для эффективной работы МПК очень важно распределение обязанностей и отсутствие дублирования функций. Поскольку возможны пересечения в квалификациях специалистов (например, социальный работник может иметь значи-

тельный опыт в психологическом консультировании), необходимо чёткое установление межпрофессиональных границ. Отчасти это может быть достигнуто созданием чётких должностных инструкций для членов МПК. Другим моментом является необходимость проведения командного строительства, тренингов внутрикомандной деятельности и деловых игр, направленных на повышение эффективности распределения обязанностей в команде. Ответственность за эту работу возлагается на руководителя команды, который привлекает к работе по внутрикомандному строительству психолога-консультанта».

Во многом сплочённость, а значит, и эффективность усилий команды зависит от стадии её развития, зрелости. Можно выделить 5 стадий (на высшие 4, 5 уровни выходят не все):

1. «Притирка» – члены команды приглядываются друг к другу и показывают свои возможности и потребности, определяются в правильности выбора. Решающую роль играет руководитель.

2. «Конфликтная» – проявляются и оцениваются сильные и слабые стороны, создаются группировки, возможна силовая борьба за лидерство и поиск компромиссов. Возможно противодействие между руководителем и подчиненными.

3. «Экспериментирование» – потенциал группы вырастает, но она часто работает рывками, возрастает интерес к поиску различных методов и средств.

4. «Успешное решение проблем» – реалистичное и творческое. Функции лидера могут переходить от одного члена команды другому, каждый гордится своей принадлежностью к команде.

5. «Прочные связи» внутри команды – отношения складываются, в основном, неформально, что позволяет демонстрировать высокие результаты работы и стандарты поведения.

Рассмотрим случай, когда мультипрофессиональная рабочая группа включает в себя врача, медицинскую сестру, психолога, социального работника, «равного консультанта». У каждого из сотрудников есть своя «правда» в отношении клиента:

– «Правда» врача заключена в данных медицинского обследования, поставленном диагнозе.

– «Правда» социального работника – в окружении клиента: есть ли работа, учёба, жильё, каковы взаимоотношения в семье, с друзьями, коллегами, соседями.

– «Правда» медицинской сестры – каково состояние клиента, чем болеет, какой образ жизни ведёт (здоровый или нет), выполняет ли указания врача, принимает ли лекарства.

– «Правда» психолога – по данным психодиагностики: состояние, особенности личности, совместимость, способности.

– «Правда» «равного консультанта» – состояние клиента с точки зрения человека, знающего проблему «изнутри», основанная на сопоставлении своего опыта совладания с болезнью, взаимодействия с помогающими структурами, семьёй и ситуацией клиента. Во внимание принимается мнение всех участников группы. Тематами, обсуждаемыми в рабочей группе, кроме клиентов, может

быть и обсуждение взаимоотношений в группе, проблем (без подробностей) самих сотрудников, таких как профилактика «выгорания». Необходимо поддерживать возможность диалога в группе и смелость вносить трудные для обсуждения вопросы.

Единым подходом к работе с клиентом является подход «на равных», в режиме диалога. Ведущий метод — ориентированная на решение проблемы позитивная терапия как метод совместного решения проблем, исходя из целей и интересов клиента. Любая цель, предлагаемая клиентом оговаривается совместно с сотрудником. Заявляемая терапевтом цель воспринимается клиентом как чужая, вызывает сопротивление.

2.1.4. Технология работы социального бюро в решении проблемы клиента

Социальное бюро представляет собой объединение, осуществляющее этическое регулирование социально-экономических отношений, реализующее принципы социальной ответственности социальных субъектов (граждан, организаций и т.п.).

Социальное бюро организуется и функционирует на основе принципов:

- добровольности, самоуправления, законности;
- глобального экологического принципа (не нанесение вреда человеку, обществу, природе);
- правила 3С (не нанесение вреда себе, соседям, среде ни мыслью, ни словом, ни делом);
- этических дискурсов;
- массовых этических оценок.

Главной целью социального бюро является этическое регулирование социально-экономических отношений.

Для реализации своих целей и задач СБ осуществляет следующую деятельность:

- организует разработку, принятие и регистрацию деклараций социальной ответственности в различных сферах жизнедеятельности;
- занимается консультационной деятельностью по различным направлениям;
- осуществляет просветительскую деятельность в сфере социальной ответственности, проводит деловые совещания, семинары, конференции, круглые столы;
- реализует высокие гуманитарные и социальные технологии;
- осуществляет информационную деятельность;
- осуществляет квалификационную и экспертную деятельность;
- осуществляет профилактику.

Основные функции СБ:

- решение актуальных проблем социальных субъектов (граждан, организаций и т.п.), возникающих в процессе их жизнедеятельности;
- мотивация этического поведения (профилактика неэтичного поведения) социальных субъектов в различных социально-экономических сферах;

- этическое регулирование социальных и хозяйственно-экономических отношений социальных субъектов;
- выработка рациональных экономических решений;
- реструктуризация социальных субъектов (коррекция самооценки, изменение социально-экономического статуса).

2.1.5. Технология работы партнерской сети в решении проблемы клиента

Партнерская сеть – это сервис, специализирующийся на объединении нескольких партнерских программ в рамках своей работы. По своей сути, партнерская сеть является посредником между рекламодателями и рекламными площадками.

Технология работы с сетью социальных контактов индивида (ребенка, пожилого, подопечного), основанная на работе с ближайшим окружением и включает в себя: сетевую диагностику; сетевой анализ (работа с сетевой картой клиента); сетевые встречи. В практике социальной терапии используются как элементы сетевой работы, так и сама технология.

Сетевая терапия имеет много общего с семейной терапией, так как в центре внимания – семья. Но между ними существуют и большие различия. Если внимание семейной терапии сконцентрировано только на семейной системе и отношениях внутри неё, то сетевая терапия направлена на всех, кто имеет отношение к проблеме, независимо от того, к какой системе они принадлежат.

Рассмотрим алгоритм сетевой работы на примере работы с ребенком, имеющим дисфункции поведения, взаимоотношения, и его социальным окружением:

1. Предварительная работа – начинается с момента поступления ребенка в учреждение, может занимать разные промежутки времени (в зависимости от ситуации и личности ребенка) и быть достаточно незаметной со стороны, так как главной задачей становится установление контакта и доверительных отношений ребенка со специалистом (социальным педагогом, психологом, специалистом по социальной работе).

2. Составление карты социальных связей - происходит совместно с ребенком при условии, если мотивация на эту работу состоялась. Он получает подробную инструкцию по составлению сетевой карты. При этом очень важно, чтобы речь специалиста была адаптирована к возрастным и личностным особенностям ребенка, была проста и понятна и процесс составления карты не становился "выкачиванием" информации.

Эта работа может состоять из нескольких этапов по времени. В результате карта социальных связей дает представление о том, кто конкретно входит в окружение ребенка и как он описывает свои отношения с каждым из этих лиц.

Параллельно с ребенком работает и специалист, который по мере поступления информации заполняет лист с основными данными о ребенке и его окружении.

3. Анализ социальной сети - производится также совместно с ребенком. Анализ теоретически указывает на имеющиеся возможности и ограничения при

разрешении кризисной ситуации. Далее специалист исследует баланс секторов карты.

На основе анализа межличностных связей и отношений специалист определяет важных и значимых лиц для ребенка.

4. Организация встречи в рамках социальной сети. На основе анализа специалист совместно с ребенком исследует возможность организации встречи в рамках социальной сети, на которую могут прийти люди, указанные в карте социальных связей.

Организацией встречи занимается постоянно действующая команда ведущих и группа рефлексии, прошедших обучение по данной методике и получившие соответствующий диплом. Они определяют тему - проблему встречи, текст приглашения на встречу, процесс мотивации на участие во встрече членов социальной сети, проводят необходимые согласования и предварительные встречи с ними.

5. Проведение сетевой встречи. Работа с социальной сетью подразумевает, что специалисты центра предоставляют свои профессиональные знания в распоряжение людей, обратившихся за помощью в центр.

6. Работа после сетевой встречи заключается в реализации тех позитивных и конструктивных решений, предложений, найденных в процессе встречи. В эту работу включаются уже не только специалисты и чиновники по долгу службы, но и лично заинтересованные участники социальной сети: родственники, друзья, соседи.

Использование сетевой терапии как одной из технологий социальной терапии улучшает качество жизни и возможности социальной интеграции в будущем для тех индивидов, которые остаются в стенах казенных учреждений.

Вопросы для самоконтроля к теме 2.1

Охарактеризуйте понятие мультипрофессиональной команды.

Сформулируйте принципы создания и функционирования мультипрофессиональной команды по М. В. Фирсову, Б. Ю. Шапиро.

Что включают в себя задачи, реализуемые мультипрофессиональной командой?

Какие основные способы принятия решений мультипрофессиональной командой?

Что из себя представляет мультипрофессиональный подход как технология?

В чем Вы видите особенности технологии работы мультипрофессиональной команды в решении проблем клиента?

Можно выделить 5 стадий формирования мультипрофессиональной команды. Охарактеризуйте и проанализируйте эти стадии.

Как реализуется технология работы социального бюро в решении проблемы клиента?

Социальное бюро организуется и функционирует на основе определенных принципов. Проанализируйте их соотношение.

Проанализируйте основные функции социального бюро.

Охарактеризуйте понятие «партнерская сеть».

Как реализуется технология работы партнерской сети в решении проблемы клиента?

Рассмотрите алгоритм сетевой работы на примере. Пример представьте в ответе.

Практические задания для самостоятельной работы к теме 2.1

1. Разработайте индивидуальный проект (технология работы: мультипрофессиональной команды, социального бюро, партнерской сети в решении проблемы клиента).

2. Проанализируйте ситуацию.

Неполная семья, сыну 15 лет, в последнее время испортились отношения с матерью. Сын приходит домой поздно и в нетрезвом виде, к советам матери не прислушивается. Его друзья и девушка ничего не имеют против выпивок. Мать настроена против друзей и девушки, из-за чего отношения с сыном еще более ухудшились.

Вопросы

1. Что должен сделать социальный педагог (менеджер) на первом этапе работы с семьей?

2. Какие мероприятия необходимо осуществить социальному педагогу с данной семьей? Возможно ли использование работы мультипрофессиональной команды в решении проблем клиента?

3. Какими методами и формы воздействия возможно использовать в данном случае?

2.2. Организационно-подготовительный этап сетевой работы: командообразование специалистов

2.2.1. Общая теория семейных систем

Общая теория систем как методологическая основа семейной терапии.

Основатель общей теории систем Людвиг фон Бергаланфи считал, что существуют два фундаментальных взгляда на мир – механистический и организмический. Для механистического, или ньютоново-галилеевского, взгляда на мир характерны, во-первых, элементаризм, то есть разбиение предмета исследования на «атомы» – элементарные и неделимые составляющие; и, во-вторых, линейная причинно-следственная обусловленность происходящего.

Организмический взгляд на мир происходит из биологии и для него характерны, во-первых, холизм (аристотелевское положение о том, что целое больше суммы своих частей) и, во-вторых, взаимное влияние и взаимная обусловленность всех частей и процессов системы. «Концепция системы», представляющая новую парадигму науки, по терминологии Т. Куна, или, как я ее назвал... «новую философию природы», заключается в организмическом взгляде на мир как на большую организацию и резко отличается от механистического взгляда на мир как на царство слепых законов природы» [Л. фон Бергаланфи, 1973].

Для теории систем характерна высокая степень абстракции, поэтому сразу увидеть применение этой теории на практике непросто. Теорию систем скорее следует отнести к метатеории или разделу философии. Однако использование именно этой теории в психотерапевтической практике больше всего способствовало выделению семейной терапии в качестве самостоятельного терапевтического направления.

Дадим ряд определений и перечислим основные положения системной теории, которые найдут отражение в параметрах разрабатываемой диагностической модели.

«Система – это комплекс объектов, а также взаимоотношения между объектами и их атрибутами (определениями). Объекты являются составными частями системы, атрибуты – это свойства частей, а отношения связывают систему воедино» [Hall & Fagen, 1956].

Таким образом, систему нельзя определить только как комплекс объектов, она должна подразумевать некую форму структурной организации, которая может быть описана как отношения между объектами. Эти отношения могут быть топологическими (близость, позиция) или динамическими (влияния, зависимость, взаимодействие и т.д.). Есть достаточные основания считать все системы динамическими, во всяком случае таковы все системы, имеющие дело с социальными или биологическими объектами. «Организм напоминает скорее пламя, чем кристалл или атом» [Bertalanffy L. Von 1968].

В динамической системе господствует движение. Для этой организации характерна взаимозависимость, которая означает, что влияние одного предмета на другой или отношение одного предмета к другому оказывает воздействие на все его части. Все предметы и отношения влияют друг на друга и испытывают на себе воздействие. Поэтому мы можем понять части системы только как функции всей системы. Таким образом, для отношений между предметами и всей системой действительна также нон-суммарность (целое больше суммы составных частей). Лес не может пониматься как совокупность деревьев, человек – не собрание клеток, а семья не равна сумме некоторого количества индивидов, каждый из которых действует сам по себе. Понятие целого требует, чтобы мы поставили в центр внимания систему как таковую. То «новое» и «большее», что мы тогда получим, будет связано с функцией системы как целого.

Системный подход содержит парадокс.

С одной стороны, нужно понимать целое, исходя из его частей, а части – с точки зрения целого. С другой стороны, мы никогда не сможем полностью понять целое, даже с помощью самого хитроумного анализа частей и их взаимодействия между собой, так же как никогда не получим полного представления о части, только исходя из ее роли в более широком контексте, в который она входит. Решение этого парадокса подразумевает и то, и другое: мы понимаем часть и как самостоятельную единицу, и как интегрированную часть целого, переходя от одной наблюдательной позиции к другой и обратно. (Идея осцилляции).

В психотерапии такой подход означает, что мы можем лучше понять пациента, рассматривая его не только через призму интрапсихических проблем (тревожность, внутренние дилеммы, психосоматика и т.д.), но и с точки зрения

целого, т.е. в контексте социальных связей, составной частью которых он является. Поведение отдельного пациента, на первый взгляд представляющееся отклонением от нормы, необычным или странным, при индивидуальном подходе может стать естественным или, по крайней мере, понятным, если рассматривать его как ответ на взаимоотношения, которые имеют место в некоей центральной для него системе, частью которой он является (например, в семье). Наше понимание, может быть, усилится, если раздвинуть перспективу и представить семью пациента в качестве подсистемы, взаимодействующей с другими подсистемами, например, с соседями по дому.

Отметим в связи с этим еще один важный аспект теории систем – иерархичность. Это значит, что всякая система может рассматриваться как подсистема в рамках другой, более крупной системы. Элементы системы рассматриваются далее, как неделимые единицы анализа. Понятие иерархии в значительной степени подчеркивает свойство теории систем находить ту или иную точку зрения. Именно мы – наблюдатели, исследователи и психологи – выбираем разрешающий уровень для изучения системы. Выбираемый уровень расщепления оказывает значительное влияние на то, что мы видим и как оцениваем увиденное. При работе с ребенком в психиатрической клинике мы воспринимаем его психическое заболевание как нечто происходящее в нем самом. Работая с его семьей, мы можем сделать вывод о связи его симптомов с семейным конфликтом. Сделав следующий шаг, мы можем увидеть общее неблагополучие семьи в широком социальном контексте, например, проблемы в школе, низкооплачиваемая работа родителей, плохие жилищные условия и т.д. Одновременно с ростом наших знаний о связях и процессах взаимодействия, которые постепенно привели к аномальному поведению пациента, мы начинаем постигать всю сложность происходящего.

Каждую систему можно определить исходя из ее границ по отношению к окружению. Все, что находится внутри границы, относится к системе; то, что лежит за пределами, к ней не относится. Можно сказать, что граница осуществляет защиту структуры и функций системы. В некоторых случаях границы воспринимаются как фиксированные, в других – как подвижные. Для удовлетворительного функционирования системы необходимо, чтобы разграничительные линии обозначались ясно и четко, но при этом были подвижны. В этом случае они способствуют сохранению внутренней стабильности, и вместе с тем система обладает той открытостью, которая необходима для ее адаптации и развития в соответствии с изменениями внутри и вне системы. Фиксированные границы ведут к уменьшению обмена с другими системами, следствием чего является изоляция и застой. Слабые и нечеткие границы приводят к неясностям относительно дифференцирования и функций внутри системы.

Понятие энтропия заимствовано из термодинамики. Суть ее заключается в том, что система, не получающая энергию извне, постепенно приходит в состояние недостаточного дифференцирования, утраты структуры и в конечном счете – к полной аморфности и тепловой смерти. Энтропию можно рассматривать как состояние беспорядка. Каждая система поддерживает внутри своих границ негативную энтропию (негэнтропию). Структура системы и ее дифференциро-

вание способствуют сохранению негативной энтропии, того порядка, который господствует внутри системы. Граница необходима для защиты от угрозы распада, т.е. нарастания энтропии.

Системы считаются открытыми, когда между ними и средой происходит обмен (ввод, вывод), или закрытыми, когда такого обмена не происходит. К открытым системам относятся все биологические и социальные системы. Они ни при каких обстоятельствах не могут рассматриваться как изолированные единицы, т.к. всегда связаны с другими системами отношениями подчинения, отношениями одного уровня или превосходства. Однако обмен материалами, энергией или информацией с окружающей средой в социальных системах может быть более обширным или менее обширным, в связи с чем можно говорить об относительно открытых или относительно закрытых системах.

По мнению Л. Юнссон и Г. Бернлер (1992), настоящие циркуляционные процессы невозможны в биологических и социальных системах. Время идет только в одном направлении, и процессы, происходящие в системах, необратимы. Система никогда не возвращается целиком к однажды достигнутому ею состоянию, поскольку она претерпевает изменения в результате процесса, приведшего к этому состоянию.

Процессы в системе могут быть непрерывными или прерывистыми. Для непрерывного процесса характерно то, что его протекание может быть разделено на бесконечное число мелких шажков, при которых разница в состоянии системы между двумя ближайшими отрезками не поддается измерению и не ощущается. При прерывистом процессе развитие происходит скачкообразно. Система переходит из начального состояния в конечное, минуя промежуточные. Примерами непрерывных процессов являются нормальное старение человека, получение им образования. Примерами прерывистых могут служить несчастья, катастрофы, но также и влюбленности, и религиозные новообращения. Свое самое большое значение эти понятия приобретают по отношению к изменению. «Нормальные» процессы, протекающие на протяжении всей жизни человека, являются непрерывными (рост, развитие), в то время как система, перед которой возникла необходимость изменения, может осуществить его не только через непрерывные, но и через прерывистые процессы (внезапное изменение структуры).

Кроме того, системы могут быть также маневрирующими [Юнссон, Бернлер, 1992]. Может показаться, что система одновременно пребывает в двух различных, часто противоположных состояниях. На самом деле она постоянно колеблется между этими полярными состояниями. Можно дать определение колебания (осцилляции) как состояния постоянной смены. Например, амбивалентные чувства пациента являются иллюстрацией подобного случая. Грегори Бейтсон любил повторять, что кибернетический эквивалент логики – это колебания [Капра, 1996].

В теории систем существуют два понятийных уровня. Первый уровень – иерархический – мы уже упомянули. Система, находящаяся на более высоком иерархическом уровне (структурном, организационном), охватывает системы,

находящиеся на более низких иерархических уровнях, в качестве подсистем или предметов (в зависимости от избранного аналитического разрешения).

Второй понятийный уровень – логический – может быть выведен из теории логических типов Бертрانا Рассела. Система на сравнительно более высоком логическом уровне называет или говорит о системах более низких логических уровней. Мы используем понятия, существующие на уровне $N+1$, чтобы говорить или ссылаться на понятия или явления на уровне N . Можно также сказать, что системы на уровне $N+1$ представляют собой карты или модели систем на уровне N . Мы можем постулировать системы, которые содержали бы объекты или подсистемы на разных логических уровнях. Таким образом, система может содержать и предметы, и представления о них или их образы. Так всегда происходит в терапевтических случаях. Многие явления в работе с социальными системами существуют на более чем одном уровне одновременно.

Отношение психолога к пациенту (социального педагога к клиенту) существует по крайней мере на двух уровнях. С одной стороны, это отношения на базовом уровне: психолог – пациент. Это два человека, которые делятся друг с другом опытом, переживаниями, находятся в одной культурной среде и т.д. С другой стороны, психолог связан с клиентом посредством мыслей и комментариев по поводу пациента и его ситуации и занимает уже метапозицию по отношению к пациенту, т.е. в этом смысле можно говорить о мета-отношениях. Точно так же и пациент имеет целый ряд представлений о психологе и терапевтической ситуации.

С помощью понятия уровней мы можем получить модель сознания в социальной системе. Можно дать определение системе, обладающей сознанием, как системе, включающей в себя свой автопортрет.

Как упорядоченное целостное множество взаимосвязанных элементов, обладающее структурой и организацией, система в своем взаимодействии со средой демонстрирует определенное поведение, которое может быть реактивным (т.е. определяться во всех основных пунктах взаимодействия среды) или активным (т.е. определяться не только состоянием и воздействиями среды, но и собственными целями, предполагающими преобразование среды, подчинение ее своим потребностям). В этой связи в системе с активным поведением важнейшее место занимают целевые характеристики самой системы и ее отдельных подсистем и взаимосвязь этих характеристик (в частности, цели могут согласовываться друг с другом или противоречить друг другу).

Источник преобразования системы или ее функций лежит обычно в самой системе. Поскольку это связано с целесообразным характером поведения систем, существеннейшая черта целого ряда семейных объектов состоит в том, что они являются не просто системами, а самоорганизующимися системами [Гальбух, 1972, Садовский, 1970].

Наряду с тем, что система находится в состоянии постоянного изменения, она должна стремиться к сохранению своей идентичности по отношению к окружению. Управление и регулирование системы осуществляется через: 1) корректирующие импульсы управления (негативная обратная связь); 2) усиливающие импульсы управления (позитивная обратная связь).

Негативная обратная связь необходима главным образом для поддержания динамического равновесия и выживания, в то время как позитивная — для изменения структуры и целевой направленности системы.

Равновесие реализуется через механизм обратной связи, предоставляющий системе информацию о нарушениях баланса. При получении системой таких сигналов в ней активизируются другие механизмы, нацеленные на восстановление нарушенного равновесия. Такие механизмы называются гомеостатическими.

Социальные системы бывают стабильными только в том случае, если они обладают способностью изменяться по требованию окружения. Семья в своем развитии проходит через разные фазы, требующие от нее изменений (рождается ребенок, взрослые дети покидают дом и т.д.). Если семья не справляется с необходимой в каждой фазе реорганизацией, возникает риск ее дисфункции.

Рассмотрим представления о природе изменений, присущие теории систем. В связи с этим используются понятия адаптивности и мета-адаптивности. Под адаптивностью понимается способность системы приспосабливаться к окружению. Система с недостаточной адаптивностью не справляется с перестановками, необходимыми в связи с изменившимися требованиями внешней среды. Адаптация является выражением процессов, направленных на сохранение системы. Она происходит в основном благодаря количественным и непрерывным внутрисистемным и пограничным процессам.

Можно выделить пять основных типов таких процессов:

1. Гомеостатические процессы в узком смысле слова – процессы, направленные на поддержание определенного состояния системы. Под состоянием системы в данном случае понимается одно или много глобальных, обычно поддающихся измерению, качеств системы. Пример: регулирование температуры, семейные мифы, семейные правила, хронические болезни, теории гармонии для сохранения баланса в обществе и т.д.

2. Глобальные изменения функции системы. Результатом этого является общее повышение (или, соответственно, понижение) функционального уровня системы, который отражается на всех или почти всех ее функциях. Примеры: суетиться, успокоиться и т.д.

3. Изменение ввода в систему, материального или коммуникативного, при помощи которого система может отбирать вводимую информацию. Речь может идти об ограничении определенного ввода, но также и о положительном выборе определенного ввода. Примеры: реакция организма на инородные тела, «нежелание выслушивать», изменение своего потребления: материального или культурного и т.д.

4. Изменение вывода, благодаря которому система предпринимает попытки изменить окружающую ее среду. Примеры: и очистка выхлопных газов, и известкование озер могут рассматриваться как способ социальной системы изменить окружающую среду (первая – через снижение вредного выхода, вторая – путем дополнения его благоприятным фактором). Пропаганду и рекламу можно расценивать как способ командной системы оказать влияние на свою среду (политическую, торговую).

5. То, что в биологии обычно называют тропизмом или положительным таксисом. То есть ориентация системы на благоприятную для ее адаптации окружающую среду. Примеры: движение по направлению к свету, поиски новых друзей или новой работы, для того чтобы избежать изменений в самом себе (т.е. не для того, чтобы развиваться). Все эти процессы адаптивные, даже если их не всегда рассматривают как гомеостатические в классическом смысле слова. Адаптация направлена на сохранение структуры, присущей данной системе, и поддержание ее центральных процессов. Адаптация является стратегией выживания, а не стратегией развития. С этой точки зрения адаптивное изменение, по существу, не является изменением, а даже, если угодно, сопротивлением более глубокому изменению.

П. Вацлавик [Watzlavick, 1974] говорит о двух типах изменения: первого и второго порядка. Те адаптивные изменения, которые мы приводим в качестве примеров, являются изменениями первого порядка. Они не затрагивают структуры системы и ее основного процесса. Для того чтобы их изменить, нужны изменения второго порядка.

В психотерапии, ориентированной на теорию систем, обычно стремятся к тому, чтобы в первую очередь изменить адаптивность, а не адаптацию. Если какая-либо система изменяет свою способность модифицироваться, свою адаптивность, то это мета-адаптация, т.е., согласно Вацлавику, изменения второго порядка. Для обозначения изменений данного типа часто пользуются термином переструктурирование. Социальные системы применяют мета-адаптацию в том случае, если требования или условия окружения существенно меняются, а также тогда, когда система должна изменить цель или развиваться иначе. Система с высокой мета-адаптивностью обладает целым «репертуаром» стратегий переструктурирования. Она обладает высокой степенью мобильности в преддверии трудно предсказуемых изменений в окружающей среде и готова к росту и развитию. Неудовлетворительно действующие социальные системы (индивид и группа) имеют пониженную мета-адаптивность, которая отчасти проявляется в неспособности справляться с кризисами, а отчасти — в отсутствии всякого развития.

В принципе, и мета-адаптивность должна быть в состоянии изменяться, и тогда это изменение происходит на более высоком логическом уровне. В представлении системы о себе самой входит также ее оценка своей собственной изменчивости, способности к самоизменению и переструктурированию. Изменение оценки самой возможности изменения второго порядка означает изменение третьего порядка. Через это понятие теория систем затрагивает фундаментальную проблему психотерапии — проблему самоотношения и самооценки пациента. Системы, имеющие негативное представление о своей способности изменяться, кажутся застывшими, трудно поддающимися воздействию, а иногда даже безнадежными.

История возникновения теории семейных систем М. Боуена

Мюррей Боуен (1913–1990), исследователь, выдающийся теоретик и практик семейной терапии, был одним из первых, кто стал развивать теорию семей-

ных систем в Соединённых Штатах Америки. Как и другие основатели семейной психотерапии, он начал свою деятельность в этой области в 50-е годы двадцатого века. До этого времени специалисты в области охраны психического здоровья в США находились под влиянием теорий Зигмунда Фрейда. Фрейдистская психоаналитическая клиническая практика основное внимание сосредоточивала на нуждах и проблемах, скорее, отдельных людей, чем их семей или социальных групп.

После второй мировой войны спектр психологических трудностей, с которыми люди стали обращаться к профессионалам, изменился и расширился так, что традиционный психоаналитический инструментарий стал недостаточен для их решения. Изучая поведение солдат в армии, психиатры и психологи начали уделять большее внимание функционированию социальных групп. Внезапные послевоенные воссоединения семей порождали ряд проблем: социальных, культуральных, межличностных, – которые не решались в рамках индивидуальной работы. Отложенные браки, поспешные браки военного времени, демографический бум, изменение отношения к сексу и разводам – всё это приводило к массовому появлению в психотерапевтической практике новых типологических случаев. Появление новых профессий, новых образовательных возможностей, и в связи с этим, увеличение миграций населения дополнительно дестабилизировали существование семей и индивидов. В общем, серьёзные перемены в жизни общества заставили профессионалов обратить внимание на психологические расстройства, не обусловленные исключительно индивидуальными нарушениями, берущими начало в раннем детстве. Это и неудивительно: интрапсихические конфликты как таковые играют ведущую роль в психопатологии лишь при наличии определённой социальной стабильности. Чем мощнее и глубже социальные катаклизмы, тем большую роль в развитии индивидуальных нарушений играют системные факторы – как семейные, так и относящиеся к более широкому социуму. В это же время появление психотропных средств позволило психиатрическим больным жить не в больнице, а в своей семье, а это дало возможность изучать роль семьи в возникновении и поддержании патологической симптоматики.

Линейная логика психоанализа в дальнейшем уступила место системному взгляду на семью как на группу индивидов, влияющих друг на друга и стремящихся сохранить свой гомеостаз – постоянство жизненных условий. При этом нельзя сказать, что кто-то кого-то кем-то делает: каждый член семьи играет свою роль в семейном взаимодействии. Основой этого подхода явилась общая теория систем, впервые сформулированная биологом Людвигом фон Берталанфи в 40-е годы. Семья, как и всякая система, – нечто большее, чем сумма её членов; это ещё и их взаимодействие, определяемое структурой, правилами, стереотипными формами реагирования друг от друга и на внешнюю среду. Если мы рассматриваем индивидуальное симптоматическое поведение в контексте семьи – в одном из многих возможных контекстов, - оно для нас есть не что иное, как признак определённой функции индивида в семейном взаимодействии. Иначе говоря, оно рассматривается как симптом не индивидуальной, а семейной патологии. Вопрос индивидуального диагноза не ставится вообще.

Новый подход стал развиваться в середине 50-х годов в США. Основанием послужила исследовательская работа с семьями шизофреников, проводившаяся в шести психологических центрах в разных частях страны. Центры осуществляли независимые психологические изыскания, но в марте 1957 г., когда директора центров собрались для обсуждения вопросов исследования семьи в Чикаго, стало ясно, что у них общие интересы. Большинство специалистов в области семейной психотерапии считают ту встречу началом «семейного движения» в США, а её участников называют пионерами семейной психотерапии.

М. Боуен был участником встречи 1957 г. Он родился и вырос в штате Теннесси, в маленьком городке Уэйверли. Перед второй мировой войной он окончил университет штата Теннесси, где получил степень бакалавра и доктора медицины – специалиста по внутренним органам и хирургии. Во время второй мировой войны М.Боуен служил в американских войсках, дислоцированных в Европе, и заинтересовался психиатрией. После войны, с 1946 по 1954 гг., он проходил практику как психиатр в Менниджеровской клинике города Топека, штат Канзас. В то время клиника славилась тем, что поддерживала молодых сотрудников, которые настойчиво развивали свои собственные подходы в области психотерапии.

Работая в Менниджеровской клинике, М. Боуен стал испытывать неудовлетворённость тем, психоаналитическая психиатрия делала упор на индивидуальное, субъективное. Он был также озабочен отсутствием у психоаналитической теории прочных оснований в естествознании. М. Боуен серьёзно занялся естественными науками и эволюционным учением и развил на этой базе целую серию представлений о поведении человека, которые он пытался уложить в рамки естественных наук.

В 1954 г. М. Боуен перешёл в Национальный институт здоровья в Вашингтоне, где начал проверять свои новые теоретические представления с помощью прямого наблюдения за семьями больных шизофренией. Родители молодых людей-шизофреников в течение всего курса лечения жили в больнице вместе со своими детьми, а М.Боуен наблюдал за системой взаимоотношений в этих семьях. Во многих случаях он обнаруживал бросающуюся в глаза эмоциональную отчуждённость между родителями – отношения, названные им эмоциональным разводом. Эта отчуждённость нередко устанавливалась после периода колебаний между сверхблизостью и сверхдистанцированностью как некий компромисс, подчинённый задаче сохранить «мир любой ценой». Единственной областью общей активности – и, соответственно, отыгрывания конфликта – оставалось воспитание детей, особенно если эти дети обнаруживали признаки психиатрического расстройства. В таких семьях детям как бы нельзя обретать независимость – это ставило бы под угрозу существование семьи. Поэтому подростковый период сопряжён для таких детей с особенно острым внутренним конфликтом и, соответственно, с повышенным риском развития психопатологии.

В 1959 г. М. Боуен перешёл в Джорджтаунский университет в Вашингтоне, где спустя шесть лет благодаря его усилиям был открыт Джорджтаунский

центр семьи, впоследствии ставший самостоятельным научно-исследовательским центром.

М. Боуен был самым крупным теоретиком среди пионеров семейной психотерапии. Он пытался развить естественнонаучную теорию человеческого поведения, которая была бы применима ко всем людям и в условиях любых культур. В отличие от других психотерапевтов и теоретиков семьи, М. Боуен не стал пользоваться понятиями из общей теории систем, такими, как «энтропия», «обратная связь». По его мнению, эти термины отражают механистический, дедуктивный подход к человеку, который берёт своё начало в физике и кибернетике и не может адекватно описать биологическую природу человека. М. Боуен предпочитал пользоваться терминами естественных наук и эволюционного учения.

В основе боуеновской теории семейных систем лежит положение об эмоциональной системе. Этот термин, взятый им у Ч. Дарвина, относится к системе автоматического управления, которая связывает и направляет активность всех живых организмов любых уровней сложности. Эмоциональная система способствует удовлетворению самых насущных потребностей выживания, продолжения и адаптации к окружающей среде. Подчеркнем – Дарвин использовал термин «эмоциональное» как синоним инстинкта.

Хотя в обыденной речи слова «эмоциональный» и «чувство» используются как взаимозаменяемые, они имели для М. Боуена различное значение. «Чувство» – это нечто поверхностное, относящееся к спонтанно возникающим состояниям души, которые обычно свойственны уровню осознания или предосознания. «Чувство» может служить как бы мостиком между рациональным сознанием и более глубокой эмоциональной системой, которая функционирует, не выходя на поверхность сознания.

В противоположность «чувству» «эмоциональное» определяется М. Боуеном как автоматическая система реакций, которая управляет жизнью в целом, на всех уровнях, от клеточного до социального. М. Боуен предположил, что эмоциональная система присутствует у всех живых существ и осуществляет автоматическое функционирование всех живых организмов. Примерами эмоциональной системы в действии являются инстинктивные формы поведения, такие, как размножение, забота о потомстве, поиск пищи и борьба за неё. Эмоциональная система также управляет автоматическими физиологическими процессами, такими, как учащённое сердцебиение, поверхностное дыхание и напряжение мышц, которые появляются в ответ на стрессовые воздействия.

Когда автоматическая система управления перестаёт гладко работать, у человека могут проявляться психологические, соматические или социальные симптомы которые служат проявлением эмоционального процесса, имеющего место в системе сложных взаимоотношений в семье на протяжении нескольких поколений.

В своём современном состоянии боуеновская теория семьи как системы эмоциональных отношений состоит из восьми взаимопереплетающихся друг с другом концепций: 1) о дифференциации «Я»; 2) об эмоциональном треугольнике; 3) о ядерном эмоциональном процессе в семье; 4) о процессе проекции в

семье; 5) об эмоциональном разрыве в семье; 6) о межпоколенной трансмиссии; 7) о сиблинговых позициях; 8) об эмоциональном процессе в обществе.

2.2.2. Системно-ориентированные технологии социально-педагогической работы

Системно-ориентированное сопровождение предназначено для предупреждения возникновения проблем или решения проблем, характерных для большой группы людей.

В настоящее время под педагогическими технологиями в самом широком смысле этого слова понимаются систематические методы планирования, применения и оценивания всех процессов обучения и воспитания учащихся путем использования человеческих и технических ресурсов и взаимодействия между ними для достижения эффективности обучения. Технологический подход в педагогике ставит целью так построить процесс обучения и воспитания, чтобы было гарантировано достижение поставленных целей. По отношению к методике педагогические технологии являются более узким понятием, так как методика подразумевает выбор определенной технологии.

Понятие «социальные технологии» возникло в социологии и также связано с возможностью программирования и воспроизведения результатов, которая заложена в развитии социальных процессов. Одной из разновидностей социальных технологий являются технологии социальной работы, которые наиболее близки к социально-педагогическим технологиям, поскольку, деятельность социального педагога и социального работника имеет много общего.

Технология социальной работы – это практическая деятельность социального работника, которая характеризуется рациональной последовательностью использования различных методов и средств с целью достижения качественных результатов труда. Технология предполагает наличие программы деятельности специалиста, в рамках которой решается конкретная проблема клиента, алгоритм последовательных операций для достижения конкретного результата, критерии оценки успешности деятельности специалиста.

Социально-педагогическая технология является интегративной разновидностью социальной и педагогической технологий. Возможность ее разработки обусловлена особенностями социально-педагогической деятельности, наличием структуры, благодаря которой может поэтапно расчленяться и последовательно реализовываться. Основными компонентами социально-педагогической деятельности выступают целеполагание, выбор способов действия и его инструментария, оценка результатов деятельности. Цель социально-педагогической деятельности и ее конечные результаты напрямую зависят от грамотного выбора содержания, методов и форм организации конкретной деятельности.

Общая схема социально-педагогической технологии выглядит следующим образом.

1. Диагностирование проблемы (сбор, анализ и систематизация информации, помощь клиенту в формулировании проблемы).

2. Поиск путей решения этой проблемы (постановка цели и задач, выделение конкретных задач деятельности, которые определяют содержание деятельности, поиск адекватных задачам технологий).

3. Выбор соответствующих методов и форм организации, которые взаимосвязаны между собой.

4. Оценка решения проблемы и рефлексия деятельности на каждом этапе.

Если проблема не решена или решена частично, процесс повторяется с учетом ошибок, выявленных на этапе рефлексии.

Таким образом, технология социально-педагогической деятельности – совокупность методов и приемов практической социально-педагогической деятельности, характеризующаяся рациональной и целесообразной последовательностью действий и применением определенного инструментария. Понятно, что содержание, методы и формы не могут существовать независимо друг от друга, их взаимосвязь определяется тем, что содержание влияет на формы и методы, те в свою очередь могут корректировать содержание и формы; кроме того, формы и методы также между собой взаимосвязаны.

Применение технологий в работе социального педагога позволяет поэтапно реализовывать выделенные структурные компоненты его деятельности.

Решение любой проблемы ребенка, требующей вмешательства социального педагога, начинается с диагностирования проблемы, которое включает в себя обязательный этап сбора, анализа и систематизации информации, на основании которой может быть сделано то или иное заключение. Особенностью деятельности социального педагога является то, что ребенок не всегда может сформулировать проблему, которая у него возникает, и объяснить, чем она вызвана (конфликтом с родителями, конфликтом с учителями, конфликтом с группой детей и др.), поэтому задача социального педагога заключается в том, чтобы самому выявить все значимые обстоятельства ситуации ребенка и поставить диагноз.

Следующий этап – поиск путей решения этой проблемы. Для этого на основании диагноза ставится цель и в соответствии с ней выделяются конкретные задачи деятельности. Выполнение поставленных задач может осуществляться двумя путями.

Первый – такую проблему можно решить известным способом, с применением уже разработанных технологий, поэтому задача социального педагога заключается в выборе именно той технологии, которая обеспечит успешное разрешение проблемы. Для этого социальный педагог должен быть вооружен знаниями обо всех существующих социально-педагогических технологиях, а также умениями выбирать ту, которая необходима в данном конкретном случае. Если ему это не удастся (случай исключительный), тогда социальный педагог должен уметь составить свою собственную программу решения проблемы, т. е. самостоятельно разработать технологию своей деятельности в данном случае. Для этого социальному педагогу необходимо знать, что такое индивидуальная программа, как она составляется, как при этом учитываются особенности ребенка и особенности его проблемы и многое другое. В любом случае эти две ветви, обозначенные на схеме, ведут к решению проблемы. Для этого социаль-

ный педагог, в зависимости от того, какую технологию он применяет, выбирает соответствующие методы (убеждение, упражнение и др.) и формы организации (индивидуальная, групповая) своей деятельности, определенные средства, которые он использует в работе и которые позволяют ему решить проблему ребенка. По окончании работы социальный педагог должен оценить, насколько правильно решена проблема ребенка. При этом возможны по крайней мере два случая: социальный педагог положительно решает проблему ребенка, и на этом его деятельность с ребенком заканчивается; второй случай – социальный педагог не смог или только частично решил проблему ребенка, тогда необходимо, выяснить, на каком этапе были допущены ошибки: этапе диагностирования, выбора решения или определения методов и средств. В этом случае необходима корректировка его деятельности на каждом этапе и повторение решения проблемы.

Внедрение технологий в деятельность социального педагога обеспечивает экономию сил и средств, позволяет научно строить социально-педагогическую деятельность, способствует эффективности в решении задач, стоящих перед социальным педагогом. Социально-педагогические технологии позволяют решать весь широкий спектр задач социальной педагогики – диагностики, социальной профилактики, социальной адаптации и социальной реабилитации.

В практике работы социального педагога наиболее часто используются следующие социально-педагогические технологии:

- социально-педагогическая профилактика – организационно-воспитательные мероприятия, направленные на предупреждение или нейтрализацию основных причин и условий, вызывающих социальные отклонения негативного характера в поведении детей;

- социально-педагогическая поддержка – социально-педагогическая помощь, оказанная человеку в ситуации, когда он объективно неуспешен, и касающаяся той области, в которой у него в данный момент затруднение;

- социально - педагогическая коррекция социальной ситуации развития ребенка – предполагает работу с конкретными отклонениями и направлена прежде всего на самого ребенка;

- социальная защита детства – специальные меры по гарантированному обеспечению прав несовершеннолетних, предусмотренных российским законодательством и Международной конвенцией о правах ребенка;

- социально-педагогическая реабилитация детей и подростков – система мер, направленная на восстановление разрушенных или утраченных ребенком общественных связей вследствие нарушения здоровья со стойким расстройством функции организма (дети-инвалиды), изменением социального статуса ребенка (сирота) и отклоняющимся поведением ребенка (ребенок-беспризорник, ребенок-правонарушитель).

Например, социально-педагогическая технология работы с подростками в школе выглядит следующим образом.

1. Организационная работа. Формулирование целей и задач работы с точки зрения администрации. Встреча с педагогами, работающими в этих классах, и психологом (получение информации о детях). Встреча с родителями (ознаком-

ление с целями работы, получение согласия на диагностическую и коррекционную работу). Встреча с подростками. Проработка полученной информации. Планирование деятельности специалистов, подбор конкретных методик для выполнения поставленных задач.

2. Диагностические процедуры. Исследование личности подростка (личностные особенности, самооценка, структура способностей, характер взаимоотношений, профессиональная ориентация). Корректировка программы тренинга с учетом трудностей подростков. Индивидуальная встреча с родителями подростков, имеющих проблемы. Первичная помощь в решении проблем, активация родителей на позитивное вмешательство в развитие подростка. Встреча с учителями для совместного обсуждения причин трудностей подростков.

3. Тренинг для подростков жизненных умений, личностного роста.

4. Консультативно-методическая работа с подростком, родителями, педагогическим коллективом.

5. Профориентационная работа с подростком, родителями, учителями. Подведение итогов, выделение функций психологического и педагогического сопровождения проблемных подростков, планирование последующей работы.

Вопросы для самоконтроля по теме 2.2

Основатель общей теории систем Людвиг фон Берталанфи считал, что существуют два фундаментальных взгляда на мир. Охарактеризуйте эти взгляды.

Что представляет из себя система как комплекс объектов?

Что является особенностью динамической системы?

Системный подход содержит парадокс. Охарактеризуйте особенности этого парадокса.

Процессы в системе могут быть непрерывными или прерывистыми. Проанализируйте их соотношение.

Назовите основные научные достижения и открытия Мюррея Боуена (1913–1990).

В основе боуеновской теории семейных систем лежит положение об эмоциональной системе. Проанализируйте это понятие.

Хотя в обыденной речи слова «эмоциональный» и «чувство» используются как взаимозаменяемые, они имели для М. Боуена различное значение. Проанализируйте их соотношение.

Охарактеризуйте понятие «социальные технологии».

Раскройте сущность социально-педагогической технологии.

Каким образом можно представить общую схему социально-педагогической технологии?

Какие социально-педагогические технологии наиболее часто используются в практике работы социального педагога?

Практические задания для самостоятельной работы к теме 2.2

1. Разработайте индивидуальный проект (напишите эссе «сущность социально-педагогической работы»).

2. Проанализируйте ситуацию.

Шестиклассник Витя К. – трудный подросток. Ему свойственно ярко выраженное стремление к лидерству. Но реализовать свое стремление в коллективе класса мальчик не может, а поэтому удовлетворяется поступками отрицательными. Одноклассники не доверяют ему и ни в чем не хотят признать его вожаком.

Задание:

1. Какие существуют категории детей группы риска?
2. Какие особенности имеют дети группы риска?
3. Аспекты негативного влияния на детей?
4. Какую социально-педагогическую работу возможно осуществить в данном случае?

2.3. Сетевые карты и анализ социального окружения

2.3.1. Сетевая карта: общая характеристика, сектора, изображение объектов, правила заполнения

Сетевая диагностика.

Когда клиент (ребёнок) беседует со специалистом о проблемной ситуации, возникшей на его жизненном пути, он обычно начинает с того, что его особенно беспокоит в данный период жизни.

Например, если ребёнок живёт в приюте, потому что у него возникли какие – либо проблемы в семье, то, естественно, он начинает беседу со специалистом с разговора о своей семье. Потерял ли отец работу; ссорятся ли родители друг с другом; обижают ли младшую сестру в школе; кто из ближайшего окружения является более значимым лицом для ребёнка; с кем он находится в конфликте, - весь этот клубок связей и отношений растёт и становится всё более запутанным.

Инструментом, который позволяет структурировать всю полученную информацию, упорядочить и проследить характер взаимосвязей в сети социальных контактов человека, является карта социальных контактов (сетевая карта).

Прежде чем начать работу по составлению карты социальных контактов ребёнка, сетевой терапевт, им может быть любой специалист ведомств и учреждений системы профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних, владеющий методом взаимодействия с сетью социальных контактов и участвующий в оказании социальной помощи семьям и детям, находящимся в трудной жизненной ситуации, объясняет ребёнку, что:

- у каждого человека есть своя сеть социальных контактов;
- у самого ребёнка тоже имеются социальные связи с другими людьми;
- сетевая карта представляет собой круг, разделённый на 5 (6) секторов, в центре которого изображён сам ребёнок;
- сеть социальных связей не является статичной (постоянной), она постоянно находится в движении (изменении);
- на сетевой карте должны быть изображены все самые значимые и важные люди из контактной (формальной и неформальной (личной) сети ребёнка;

– на карте должны быть отмечены все люди, кто выполняет какие – то определённые функции по отношению к ребёнку, как бы он к этим лицам не относился: позитивно, негативно или нейтрально;

– иногда важную роль играют животные, в этом случае их тоже необходимо изобразить на карте;

– люди, которых уже нет в живых, но которые много значили для ребёнка на каком – либо этапе его жизни, также должны быть отмечены на карте.

Секторы.

После получения инструкции ребёнок совместно со специалистом выявляет всех значимых в своей жизни людей, которых распределяет по секторам в зависимости от степени их важности и значимости для себя, с учётом их эмоциональной дистанции:

- семья;
- родственники;
- работа (или) образовательное учреждение
- административные инстанции;
- остальные (друзья, соседи, знакомые).

Кого изображать в каждом секторе?

Семья. Под семьёй подразумеваются все люди, живущие под одной крышей. Это могут быть мать, отец, сестры, братья, бабушка, дедушка и др. Если кто-либо из детей переехал жить в другое место, то они больше не считаются совместно проживающими членами семьи, а относятся к родственникам. Если родители в разводе, и отец или мать имеют другой адрес проживания, то они также относятся к родственникам.

Родственники. Родственники – это наша «корневая система». Родственники по линии матери и отца, а также все, кто состоит с ними в браке, и их дети являются нашими родственниками. Если разведённые родители заключили новые браки, то их супруги и дети являются и нашими родственниками. Перестать быть родственником невозможно, особенно это касается первичной (родной) семьи. Даже если контакт прервётся, то всё равно родственники остаются родственниками.

Работа, школа, детский сад. Роль этих микросистем часто недооценивается в терапевтическом процессе. Но это неправильно. Человек проводит на работе, в школе, в детском саду столько времени, сколько и дома, а иногда гораздо больше. Этот сектор наряду с сектором семья составляет повседневную основу нашей жизни. Мы знакомимся, общаемся с новыми людьми. Они начинают играть определённую роль в нашей жизни: положительную или отрицательную, выступают либо в качестве поддержки, либо вызывают у нас раздражение. Излить свою накопившуюся злость и обиду по поводу случившегося на работе можно, вернувшись домой, на свою семью и получить ответную реакцию, конечно, не всегда позитивную.

Друзья, соседи, знакомые и др. Друзья, в отличие от родственников, не появляются автоматически. Если мы не встретили их в жизни благодаря случаю, то, чтобы их найти, надо проявить инициативу. Часто это значимые для нас

люди, которые живут далеко, поэтому контакты с ними со временем становятся всё более редкими. Отличие родственников от друзей заключается в том, что, если мы поссоримся со своим другом, то перестаём быть с ним друзьями, и можем прекратить с ним все контакты. Конфликты же между родственниками могут длиться годами, из поколения в поколение, но родственники остаются родственниками, хотя и условно.

Микросистема «соседи» помещена вместе с микросистемой «друзья», но она больше похожа на микросистему «родственники», так как соседей, как и родственников не выбирают. Эта незапланированная близость проживания иногда может быть обременительной. Конфликты с соседями могут длиться годами, но ничего нельзя изменить, если только не переехать жить в другое место.

Административные инстанции. Данная микросистема играет огромную роль в жизни человека, особенно это касается проблемных семей. Специалисты социальных ведомств и учреждений участвуют в оказании помощи людям (семьям) имеющим различные формы социального неблагополучия.

Составление сетевой карты осуществляется в несколько этапов. Каждому человеку требуется для этого разное время. Дети и подростки справляются с этой задачей быстрее, чем взрослые, так как взрослые более ответственно относятся к анализу взаимодействия и взаимовлияния микросистем в своей сети социальных контактов.

Инструкция по составлению сетевой карты.

На карте изображаются все значимые для клиента (ребёнка) люди.

Их необходимо разместить на определённом расстоянии по отношению к ребёнку. Он сам изображён в середине круга. Тех, кто для него наиболее значим, он располагает на более близком расстоянии к себе, других – дальше. На сетевой карте изображаются и те люди, с которыми он находится в конфликте.

Всех, кто знаком друг с другом, необходимо соединить прямыми линиями. Это показывает связь (соединения) между людьми.

Чем больше этих соединений, тем лучше защищён ребёнок от трудных жизненных ситуаций. Очень важно, чтобы на карте были соединения значимых лиц, существующих в разных микросистемах. Если изображение всех связей может оказаться сложной задачей, то необходимо указать самые важные из них. Например, соединения между микросистемами или лицами, находящимися в конфликте друг с другом. То, как выглядят соединения (связи) в сети контактов, показывает, в какой мере она функционирует как сеть защиты; насколько хорошо микросистемы связаны между собой. Сетевая карта со многими разрывами и конфликтами показывает наличие кризисной ситуации в жизни ребёнка. Разрывы обозначают, что у ребёнка недостаточно поддержки от неформальной (личной) и формальной (официальной) сети контактов. Личная сеть контактов уже отказалась от оказания помощи, а административные инстанции не уверены, что семья, в которой воспитывается ребёнок, справится с проблемой самостоятельно. Конфликт обозначается отрывистыми линиями: --/--/--- . Если он обостряется, то контакт прерывается. Это называется разрывом и обознача-

ется: --/ /--- . Того, кто находится в середине сетевой карты, соединять линиями с другими людьми не людьми из контактной сети, если они имеются.

Если животное, живущее надо, так как он знаком со всеми, необходимо только отметить его конфликтные отношения или разрыв отношений с другими в семье, играет значимую роль в жизни ребёнка, то его также необходимо отобразить на сетевой карте. Оно обозначается на карте квадратом.

Люди на карте обозначаются: мужчины - треугольником, женщины - кружком.

У каждого клиента (ребёнка) среди значимых людей есть какое-либо символическое лицо, которое является для него образцом для подражания, «идолом», к которому он обращается за помощью в трудные минуты жизни. С ним обычно знакомо большинство людей из его ближайшего социального окружения. Это символическое лицо называют нексусом. Для ребёнка это могут быть мать или отец, старшие брат, сестра или кто-либо из друзей.

Нексус – это человек, который обязательно первым начнёт бить тревогу при возникновении проблем. Потеря или отсутствие нексуса влечёт за собой увеличение незащищённости человека от трудных жизненных ситуаций.

Кроме того, на карте может быть изображен изолянт. Это человек, который играет определённую роль в жизни ребёнка, но его не знает никто, или почти никто, из ближайшего социального окружения. Роль изолянта может быть, как положительной, так и отрицательной, поэтому специалисту, который будет анализировать сетевую карту, необходимо обязательно обратить на него особое внимание и встретиться с ним.

На карте могут присутствовать важные для ребёнка люди, которых уже нет в живых, но в самые трудные минуты жизни человек, хоть мысленно, но обращается к ним за советом. Например, писательница Астрид Лингрен в интервью рассказала, что она мысленно всегда разговаривает со своим давно умершим мужем, советуется с ним о принятии того или иного серьёзного решения в сложных жизненных ситуациях и, что удивительно, всегда находится правильное решение.

2.3.2. Системно-ориентированные технологии социально-педагогической работы

Анализ сетевой карты.

Следующий этап составления карты социальных контактов – анализ карты, позволяющий специалисту получить ответы на следующие вопросы:

- Как выглядит семья ребёнка?
- Какие взаимоотношения между членами семьи?
- Как ребёнок воспринимает свои взаимоотношения с каждым из членов семьи?
- Какие значимые для ребёнка фигуры имеются в его контактной сети? В чём заключается их значимость и влияние?
- Как воспринимает своих друзей?
- Доволен ли он общением с друзьями?

- Как проводят свой досуг ребёнок и его семья?
- Кто из окружения ребёнка является для него, являлся или сможет стать в будущем поддерживающим ресурсом?
- Считает ли ребёнок свой круг общения большим/маленьким?
- Какие связи существуют: краткосрочные или долгосрочные, стабильные или изменчивые?
- Какова территориальность проживания значимых лиц?
- Каков характер отношений между людьми, близкими ребёнку, их влияние на него?
- Какие изменения хотел бы увидеть подросток в своей контактной сети? и др.

2.3.3. Сетевая карта и таблица сведений о ребенке: процесс заполнения

Знаком (-) обозначаются значимые люди, к которым человек относится негативно. Знаком (+) он обозначает тех, к кому он испытывает положительные эмоции. Знаком (+ -) или вообще никак можно не обозначать тех значимых лиц, к которым у клиента амбивалентное (нейтральное) отношение, т. е. нет особой ни симпатии, ни антипатии, но они для него всё равно значимы.

Сеть социальных контактов человека отличается динамичностью. Она постоянно изменяется. Динамика (изменение), движение обозначается на карте стрелками по направлению от того, кто её рисует:

- если значимое лицо приближается к ребёнку, то его обозначают стрелкой, направленной на ребёнка;
- отдаляющееся значимое лицо обозначается стрелкой, направленной от ребёнка.

Сетевая карта, которую рисует ребёнок, отражает его представления о своей жизни в настоящее время. Она помогает увидеть его прошлое, настоящее и будущее и является исходным пунктом для продолжения работы по изменению проблемной ситуации.

Составляя карту, человек как бы держит перед собой зеркало и смотрится в него. При составлении новых карт через определённый промежуток времени можно проследить, кто из значимых людей стал ближе, а кто, наоборот, отдалился.

2.3.4. Виды сетевых карт: карта пожеланий биографическая, карта будущего, биографическая, географическая, историческая и гипотетическая карта

Сетевой терапевт работает не только с людьми, указанными клиентом. Иногда нужно привлечь к работе или узнать больше о других людях из ближайшего окружения человека. Существует несколько типов карт социальных связей, которые позволяют сетевому терапевту более широко и подробно изучить сетевое окружение клиента.

1 тип – карта реальная. Даёт представление о социальных связях и отношениях человека в данный момент его жизни, о наиболее важных и значимых людях в его социальном окружении, характер связи между ними и степень их значимости.

2 тип – карта желаемого (карта мечты). Эта карта является мобилизующей внутренние ресурсы человека. Если бы что-то изменилось в его жизни в лучшую сторону, как бы выглядела карта социальных связей.

Вопросы специалиста: Каких перемен ты хочешь в своей жизни? Как ты представляешь своё окружение через определённый промежуток времени? К чему ты стремишься?

3 тип – историческая карта – это экскурс в прошлое. Вопросы специалиста: Как выглядела твоя карта до того, как возникла та или иная проблема?

Например, как выглядела карта ребёнка, когда он пошёл в 1 класс или до того, как он перешёл в другую школу или до того, как семья переехала жить в другой район города.

4 тип – гипотетическая карта. Составляется одним из значимых лиц ребёнка. Как ему представляется сеть социальных контактов ребёнка? Прав ли он?

Эта карта позволяет проверить, насколько хорошо значимое лицо знает ребёнка. Например, мать своего сына или специалист по социальной работе ребёнка, с которым работает по решению его проблем, и т. д.

5 тип – географическая карта. Позволяет отследить отдалённость проживания лиц, которые являются значимыми в жизни ребёнка. Территориальность проживания изображается не при помощи кругов, а квадратами: 1 квадрат, самый близкий к центру, где изображён клиент, – это проживание значимых людей рядом или на соседних улицах; 2 квадрат – черта города; 3 квадрат – область; 4 квадрат – другие города и государства).

6 тип – биографическая карта. Даёт возможность увидеть исчезновение и появление важных людей в сети контактов ребёнка за прошедшие годы. На ней фиксируются изменения, которые произошли на протяжении определённого промежутка времени в сети социальных контактов человека.

Биографическую карту можно сравнить с годовыми кольцами дерева. Внутреннее кольцо – это самая старая часть дерева и самые старые социальные контакты человека. Внешние кольца – это связи, возникшие на каком – то этапе жизни ребёнка. Благодаря биографической карте можно выявить людей, значимых для человека в определённые годы его жизни и возобновить с ними связи, если это возможно, для решения проблем клиента.

После завершения работы по составлению необходимых типов карт социальных контактов ребёнка специалист (сетевой терапевт) выясняет, какие изменения ему хотелось бы увидеть в своей контактной сети, если бы через некоторое время ему представилась возможность снова составить карту своих социальных контактов. Эти пожелания ребёнок стрелками отмечает на карте. Цель данной работы – заставить ребёнка задуматься над возможностью позитивных изменений в своей сети социальных связей.

Вопросы для самоконтроля по теме 2.3

Охарактеризуйте понятие «сетевая карта».

В чем Вы видите особенность сетевой диагностики?

Раскройте сущность правил заполнения сетевой карты.

Проанализируйте цели сетевой диагностики.

Кого изображать в каждом секторе сетевой карты?

Проанализируйте виды сетевых карт.

На какие вопросы позволяет специалисту получить ответы анализ сетевой карты?

Практические задания для самостоятельной работы к теме 2.3

1. Разработайте индивидуальный проект (составьте сетевые карты: карта пожеланий биографическая, карта будущего, биографическая, географическая, историческая и гипотетическая карта).

2. Проанализируйте ситуацию.

Виктор К. в школе - один из лучших по успеваемости, активист, спортсмен, хороший товарищ, сдержан, спокоен. Дома же с матерью (отца у него нет) бывает груб, непослушен, иногда обманывает, уклоняется от помощи в домашних делах.

Задание:

1. Какой стиль воспитания мог привести к данной проблеме?

2. Понятие социального патронажа и надзора?

3. Какие виды консультирования может предложить педагог?

4. Какие сетевые карты предложите разработать для данного случая?

2.4. Сетевые встречи

2.4.1. Критерии и показатели проведения сетевой встречи

Сетевой метод – это метод работы с семьями и детьми, имеющими различные социальные проблемы. Он позволяет сделать ребенка активным участником процесса принятия решений, касающихся будущих позитивных изменений в социальном функционировании его самого и членов его семьи. Особенность данного метода состоит в минимальности вмешательства специалистов в принятие и выполнение решений по выходу семьи из ситуации неблагополучия. Семья и ее ближайшее социальное окружение вправе самостоятельно выбрать наиболее приемлемые пути позитивного решения проблемы и выполнить необходимые действия по ее преодолению. Специалисты являются направляющим и контролирующим органом, а также содействуют в решении некоторых наиболее сложных вопросов.

Основной формой реализации указанного метода являются сетевые встречи. Понятие «сетевая встреча» восходит к термину «сетевая спираль» (Р. Спек и К. Аттив), описывающему метафору группового процесса, специфика которого заключается в том, что в процессе взаимодействия разных людей, имеющих общие проблемы, наблюдается тенденция к повторению от встречи к встрече

(даже если предметом встреч выступает различная проблематика). Основными принципами организации и проведения встреч принято считать:

- конфиденциальность информации. Возможность использования на сетевой встрече конфиденциальной информации оговаривается заранее с заинтересованными лицами;

- направленность процесса. На сетевой встрече ставятся определенные задачи, которые решаются коллегиально и поэтапно;

- нейтральность организаторов и ведущих. Отношение организаторов и ведущих к происходящему должно быть нейтральным;

- четкое распределение ролей. Каждый специалист выполняет строго определенную роль на этапе подготовки и проведения сетевой встречи. Недопустимыми являются громогласные замечания, дополнения и т.д.

2.4.2. Спираль развития сетевой встречи: характеристика фаз

Понятие «сетевая спираль». Полномасштабная сетевая встреча представляет собой определённый процесс, похожий на спираль.

Сетевая спираль – это метафора группового процесса, которая впервые была выделена и описана социологами Россом Спек и Каролин Аттнив в 1973 году. Они заметили, что когда люди, которые были знакомы и имели одинаковые проблемы, встречались, то во время таких встреч можно было выделить определённый процесс. Этот процесс, несмотря на то, что люди были разные и проблемы тоже разные, повторялся от раза к разу. Они рассматривали сетевой процесс как движение похожее на спираль.

Фазы процесса сетевой встречи.

Движение в сетевом процессе проходит через шесть фаз, которые повторяются каждый раз, когда заинтересованные люди собираются вместе, чтобы решить совместную проблему.

1 фаза – фаза воссоединения племени.

Для того, чтобы все почувствовали себя единым коллективом (племенем), встреча начинается с представления участников и ритуала – своеобразной раскрепощающей и воссоединяющей разминки.

Примером ритуала единения коллектива является совместное чаепитие. Индейцы в Северной Америке курят по кругу трубку (трубку мира). Задача ведущего – найти тот ритуал (притчу, сказку, крылатое выражение, песню и т.д.), который создаст у всех присутствующих чувство единения перед лицом возникшей проблемы и понимания общей ответственности за её решение.

После окончания ритуала, ведущий встречи берет слово и напоминает участникам причину встречи.

Общая вступительная речь ведущего обычно содержит:

- 1) слова благодарности участникам за то, что они приняли приглашение и пришли на встречу;

- 2) просьбу к собравшимся – аккуратно и бережно использовать информацию, ставшую доступной в результате совместного обсуждения вопросов, т.е. соблюдать конфиденциальность информации, обсуждаемой на встрече. Ве-

душий сообщает всем участникам встречи о том, что информация личного характера, озвученная на встрече, ни при каких условиях не будет разглашена и передана в чужие руки;

3) формулировку проблемы – ведущий может напомнить о проблеме, зачитывая письмо–приглашение или предлагая всем участникам высказать личное мнение о проблемной ситуации. Ведущий также называет тему сетевой встречи и цель её проведения, интересуется, с какими мыслями каждый участник пришёл на эту встречу, что ожидает получить в результате её проведения.

2 фаза – фаза поляризации.

Так как причиной встречи является серьёзная проблема, то существует много разных полярных мнений о том, почему она возникла, и чья в том вина.

Каждый участник встречи высказывает свою позицию. Мнения могут быть прямо противоположными, поэтому возникает множество конфликтных ситуаций. Задача ведущих - найти конструктивные подходы к происходящему. Часто люди полны чувств, которые они сдерживали, не показывали другим. Важно, чтобы им предоставили возможность рассказать о них, так как это имеет большое значение для динамики встречи. В фазе поляризации ведущие и сетевое окружение очень активны.

Ведущие сохраняют нейтральное отношение к содержанию встречи. Они – участники диалога, но их роль состоит в разъяснении неясных вопросов, а не в обсуждении проблемы и принятии решений.

3 фаза – фаза мобилизации

После того, как высказывание полярных мнений о существующей проблеме происходит в течение некоторого времени, начинают поступать предложения о возможных вариантах её решения, которые часто нереальны и, возможно, даже плохо продуманы. Ведущий не должен обращать на них особого внимания, так как сетевое окружение ещё разобщено и не готово прийти к общему плану действий. Мобилизующие предложения наталкиваются на новые полярные мнения. Сеть контактов раскачивается из стороны в сторону в течение продолжительного времени. Все участники разбиваются на подгруппы в зависимости от точки зрения на проблемную ситуацию. Пространство помещения условно делится на зоны, в которых ведущий просит объединиться людей, имеющих общую позицию по существующей проблеме и её решению.

Ведущие предлагают обсудить в подгруппах варианты решения проблемы и выбрать из них наиболее эффективный, затем ознакомить с ним всех присутствующих. Если ни один из предложенных вариантов не принимается другими участниками, то у всех наступает депрессия.

4 фаза – фаза депрессии

Эта фаза наступает постепенно. Кто–то начинает плакать, другой выходит из помещения, остальные замолкают. В этот момент наиболее остро чувствуется глубина переживаний людей за своих близких и родных, в жизни которых случился кризис.

Все присутствующие приходят к пониманию, что семье без помощи других людей не справиться с кризисной ситуацией, начинают прислушиваться друг к другу, чувствовать всю силу личной ответственности. Всех терзают пе-

реживания. Иногда депрессия наступает несколько раз во время проведения встречи.

Основная трудность и задача ведущих - остаться нейтральными к происходящему, хотя это очень сложно сделать. Не надо стараться утешить, успокоить участников, как бы этого не хотелось.

Фаза депрессии необходима и неизбежна. Она влечёт за собой качественно новый этап взаимодействия присутствующих на встрече людей.

5 фаза – фаза прорыва.

Происходит постепенное объединение всех участников вокруг существующей проблемы. Начинают поступать более реальные варианты её решения. Наконец кто-то предлагает наиболее приемлемый вариант выхода из сложившейся ситуации. Это предложение встречает общую поддержку. У всех происходит прорыв, открывается «второе дыхание». Они начинают активно участвовать в разработке общего плана действий по решению проблемы в соответствии с принятым предложением:

прописываются мероприятия, которые необходимо провести для разрешения проблемной ситуации;

назначаются ответственные за выполнение каждого пункта плана;

итог проведённой встречи;

назначается дата проведения следующей встречи (если есть в этом необходимость).

Ведущие уже не встречают особых трудностей в работе. Встреча идёт спокойно, без эмоционального напряжения.

6 фаза – катарсис (изнеможение)

Катарсис является логическим завершением процесса сетевой встречи, так как после долгих споров, разногласий, высказываний противоположных мнений и позиций, участники встречи наконец – то приходят к согласию. Усталые, обессиленные, но одновременно довольные, они переполнены чувством удовлетворения от хорошо выполненной работы. Даже если после сетевой встречи формально в судьбе ребенка не происходит видимых изменений (например, ребенок продолжает жить в приюте) встреча с ближайшим окружением - всегда событие, и не только для самого ребенка, но и для всех участников встречи. У кого-то из них зарождается надежда, к другим приходит осознание своего места среди значимых людей, третьи начинают понимать всю полноту личной ответственности за изменение сложившейся ситуации.

Спираль развития сетевой встречи

Спираль развития встречи является естественным процессом, который возможен, если выполнены три требования:

– присутствие людей, имеющих прямые или косвенные отношения друг с другом;

– все эти люди должны собраться в одном помещении;

– у них должна быть общая проблема, требующая решения, или общее задание.

Сетевая встреча может и не достигнуть фазы катарсиса. Она может завершиться и на более ранних фазах развития сетевой спирали: мобилизации, де-

прессии или поляризации. Часто процесс встречи колеблется то в одну, то в другую сторону, как стрелка маятника у часов, возвращаясь в предыдущую фазу сетевой спирали или двигаясь вперед. Если процесс встречи достиг фазы прорыва, то дальше он начинает развиваться быстрее и скоро достигает своего завершения – катарсиса. Если же встреча закончилась на фазе депрессии или поляризации, то для того, чтобы произошли изменения, есть необходимость в проведении ещё одной большой сетевой встречи или нескольких мини – встреч после соответствующей подготовительной работы и обязательного оговаривания сроков и условий её проведения.

2.4.3. Команда сетевых терапевтов: состав, роли, процесс командообразования

Команда сетевых терапевтов обычно состоит из 3-5 специалистов. Так же существует набор ролей в команде.

Координатор (человек, который мобилизует людей на встречу, выбирает место проведения, занимается организацией рабочего пространства перед встречей)

Ведущий встречи, отвечает за отслеживание процесса развития встречи по фазам спирали непосредственно на самой встрече. Ведущие являются участниками встречи, но на других условиях. Они разъясняют разные вопросы и иногда вмешиваются в ход встречи, оказывая влияние на нее и сам процесс, но пытаются сохранить рациональный взгляд. Они не должны вмешиваться в процесс обсуждения и принятия решений, даже если их взгляды не совпадают с оценками участников.

Помощник ведущего во всем помогает ведущему встречи.

Рефлексивная группа – это два или более человек из числа сетевых терапевтов, которые помогают в ведении встречи. Рефлексивная группа в своей работе должна выполнять следующие функции:

1. Внимательно слушать высказывания участников.
2. Наблюдать за невербальными реакциями участников.
3. Записывать важные мысли и чувства, которые появляются при слушании.
4. Способствовать внутренним диалогам участников.

2.4.4. Подготовка сетевой встречи: приглашение на встречу; баланс участников; мобилизация участников

Когда нужно проводить сетевые встречи?

Это возможно самый первый вопрос, который задает всякий человек, познакомившийся или находящийся в процессе знакомства с методикой проведения сетевых встреч. Рассмотрим этот вопрос с точки зрения кризиса, которому подверглась семья, во-вторых, с точки зрения времени, на протяжении которого продолжается кризис.

Кризис, которому подвергается семья, может быть внезапным со свойственным ему острым протеканием (например, неожиданная смерть одного из родителей). В условиях этого кризиса проведение сетевой встречи характеризуется высокой мотивацией ее участников и хорошей мобилизацией на встрече, так как все присутствующие еще находятся под свежим впечатлением от случившегося и очень хотят помочь семье. Как правило, и результаты сетевой встречи при остром семейном кризисе имеют положительный результат.

Если ждать слишком долго кризис может стать постоянным, носящий стабильный характер (к примеру, злоупотребление спиртными напитками одного из родителей). Этому виду кризиса присуща более низкая мотивация участников семейной встречи, так как многие из них, не верят, что ситуация после встречи может как-то измениться.

Помещение ребенка в специализированное учреждение рассматривается, как «замороженный» кризис. Помещение в учреждение часто ведет к тому, что семья, родственники, друзья и другие лица из окружения ребенка перестают рассматривать ситуацию, как кризисную. Они считают, что помещение в учреждение может рассматриваться как решение проблемы и таким образом уменьшает возможность мобилизации сети контактов.

Таким образом, сетевые встречи нужно проводить, когда в семье что – то не в порядке и от этого страдает ребенок.

Типы случаев для сетевой встречи.

Для организации и проведения сетевых встреч необходимо учитывать и типы случаев семейного неблагополучия:

1. Алкоголизация родителей.
2. Конфликтные отношения в школе.
3. Нарушение детско-родительских отношений.
4. Непосещение школы.
5. Насилие в семье.
6. Болезнь родителей.
7. Педагогическая несостоятельность.
8. Не выполнение родителями родительских обязанностей.
9. Самовольный уход из дома (бродяжничество).
10. Психические заболевания в семье.
11. Противоправное поведение подростка.
12. Поиск семейных форм жизнеустройства.
13. Раскрытие тайны усыновления.
14. Развод родителей.

Существует четыре типа сетевых встреч, имеющих свои цели, задачи и особенности формы проведения (по Н. А. Лопаревой, Е. Г. Пластининой и др):

1-й тип – встреча-процесс.

Цель сетевой встречи-процесса – изменение ситуации:

– в центре внимания: ребенок, проблема, взаимоотношения между людьми (ребенок является одним из участников встречи);

- состав участников: расширенная сеть контактов – частная и профессиональная;

- подготовка встречи – продолжительная: оформляются приглашения, мобилизуется вся сеть контактов, просчитывается баланс участников встречи;

- роль ведущих: они только организуют процесс, оставаясь нейтральными;

- особенности формы проведения: ход встречи по "сетевой спирали";

- продолжительность встречи по времени: длительная (3-4 часа).

Данный тип встречи самый продолжительный по времени проведения и единственный, в котором отслеживается "сетевая спираль".

2-й тип – семейный совет.

Цель семейного совета – получить результат, дать ответы на заранее поставленные вопросы:

- в центре внимания: ребенок (сам ребенок не присутствует);

- состав участников: расширенная семья (родственники);

- подготовка – продолжительная: мобилизация ближайшего социального окружения ребенка (родственники), выделение самого значимого человека для ребенка, который будет представлять его интересы в ходе встречи;

- роль ведущих: их нет. Есть координатор, роль которого заключается в организации процесса встречи. Им может быть любой человек из ближайшего социального окружения ребенка. По ходу встречи, если возникает необходимость, то координатор включается в ситуацию, но не участвует в принятии решений;

- особенности формы проведения: в первой части встречи официальные лица объясняют существующую проблему и вносят свои предложения по ее решению; во второй части встречи официальные лица не присутствуют. Члены семьи самостоятельно обсуждают проблему и варианты ее решения, находят наиболее эффективные пути выхода из трудной жизненной ситуации; затем приглашают координатора и официальных лиц, которых знакомят с принятым на семейном совете решением. Официальные лица вправе согласиться или не согласиться с ним. В случае несогласия координатор дает время для пересмотра решения. И так до тех пор, пока все присутствующие на семейном совете не придут к единому, наиболее эффективному варианту решения проблемы;

- продолжительность встречи: столько, сколько потребуется времени для принятия решения;

- ход семейного совета и принятые на нем решения прописываются секретарем в протоколе.

3-й тип – встреча группы поддержки.

Цель – отслеживание результатов, принятых на предыдущей встрече, создание непрерывности процесса изменения:

- в центре внимания: не сам человек, а его проблема;

- состав участников: "частная" сеть участников и "профессиональная" сеть (работники учреждений, участвующих в оказании социальной помощи и поддержки);

- подготовка: встреча проводится с теми приглашенными, кто пришел;

– роль ведущих: они являются участниками встречи, но их роль корректировочно-направляющая (ведущие не выдвигают и не принимают решений, а только участвуют в разговоре);

– особенности формы проведения: встреча имеет определенную плановую структуру (что было запланировано, что выполнено, что необходимо еще сделать по решению проблемы и т.д.); ход встречи и все решения секретарь записывает в протокол;

– продолжительность по времени: столько, сколько потребуется времени для корректировки плана мероприятий по решению выявленных проблем в соответствии с изменениями, произошедшими после проведения предыдущей сетевой встречи.

4-й тип – встреча-диалог.

Цель – создание диалога между группировками в социальной сети контактов:

– в центре внимания: взаимодействие по решению проблемы;

– состав участников: частная и профессиональная сеть контактов;

– подготовка: встреча проводится с теми приглашенными, кто пришел; заранее не ищут людей, которые могут оказать помощь в решении проблемы;

– роль ведущих: они являются частью системы, прямые участники диалога;

– особенности формы проведения: встреча представляет собой сначала монолог участников встречи, а затем диалог;

– продолжительность встречи: нет временных рамок для проведения встречи. Каждому из присутствующих дается возможность высказать свое мнение о сложившейся ситуации, затем прийти к единому решению проблемы.

Таким образом, взаимодействие социального педагога с клиентом – это форма социальной коммуникации или общения, в процессе которой систематически осуществляется их воздействие друг на друга, реализуется действие каждого и достигается приспособление одного к действиям другого, общность в понимании ситуации, смысла действия, направленных на решение проблемы клиента или изменение социальной ситуации.

В отдельных случаях установление непосредственного контакта социального педагога с клиентом затруднено по тем или иным причинам. В этом случае в социальноориентированной практике широко применяется технология посредничес

2.4.5. Деятельность специалистов после сетевой встречи.

Ожидаемый результат от сетевой встречи

На этом этапе происходит:

– выполнение обязательств, взятых на себя участниками встречи;

– мониторинг изменений в ситуации подростка, проведение промежуточных и итоговой сетевых встреч.

План итоговой сетевой встречи

1.Приветствие.

2. Признаки улучшения ситуации. Участники называют факты, свидетельствующие об успешном разрешении трудностей.

3. Сравнение результатов работы с ситуацией на началоработы команды (этапы могут не проводиться). Вывешивается список трудностей, составленный на первой сетевой встрече, сравнивается со списком улучшений.

4. Поиск ресурсов и повышение уверенности семьи в способности решать проблемы самостоятельно:

ресурсы семьи – ребенок и семья отвечают на вопросы:

«Как вам удалось добиться таких результатов?»

«За что вы сами себе можете сказать спасибо?»

Участники (члены команды) после того, как ребенок и семья высказались, поддерживают семью, называя дополнительные факты, которыми семья может гордиться. Дополнительные внешние ресурсы – ребенок и семья отвечают на вопрос: «Кому вы еще хотите сказать спасибо?» ресурсное планирование – ребенок и (или) родители отвечают на вопрос, что они будут делать, если столкнутся еще раз с похожими трудностями: «Если случится такое, что вы сорветесь и выпьете, что вы будете делать?»

5. Завершение

Вопросы для самоконтроля по теме 2.4

Охарактеризуйте понятие «сетевой метод».

Понятие «сетевая встреча» восходит к термину «сетевая спираль». Проанализируйте соотношение этих понятий.

Перечислите основные принципы организации и проведения сетевых встреч.

Раскройте сущность фаз процесса сетевой встречи.

Спираль развития встречи является естественным процессом, который возможен, если выполнены три требования. Охарактеризуйте эти требования.

Команда сетевых терапевтов обычно состоит из 3-5 специалистов. Так же существует набор ролей в команде. Перечислите и охарактеризуйте эти роли.

Какие функции должна выполнять рефлексивная группа в своей работе?

Когда нужно проводить сетевые встречи?

Перечислите типы случаев для сетевой встречи.

Существует четыре типа сетевых встреч, имеющих свои цели, задачи и особенности формы проведения (по Н. А. Лопаревой, Е. Г. Пластининой). Охарактеризуйте эти типы.

Охарактеризуйте план итоговой сетевой встречи.

Практические задания для самостоятельной работы к теме 2.4

1. Разработайте индивидуальный проект (составьте план проведения сетевой встречи).

2. Проанализируйте ситуацию.

Дочь (Д.): Папа, что тебе нравилось в девочках, когда ты был мальчиком?

Отец (О.): Похоже, ты хочешь знать, что тебе нужно сделать, чтобы нравиться мальчишкам?

Д. Да. Мне кажется, я почему-то им не нравлюсь, и я не понимаю, почему?

О. Ты не можешь понять, почему ты им не нравишься.

Д. Ну, допустим, я мало разговариваю. Я боюсь разговаривать в присутствии мальчиков.

О. То есть в присутствии мальчиков ты чувствуешь себя скованно и тебе трудно расслабиться?

Д. Да. Боюсь ляпнуть что-нибудь такое, из-за чего они посчитают меня дуручкой.

О. Ты не хочешь, чтобы они считали тебя глупой?

Д. Конечно. А когда я молчу, я несколько не рискую.

О. Молчать, конечно, безопаснее.

Д. Да, но это ничего мне не дает, поскольку из-за этого они все считают меня скучной.

О. Молчание не дает тебе того, к чему ты стремишься?

Д.: Не дает. Наверное, все-таки надо рискнуть?!

Задание:

1. Какой можно сделать вывод из содержания диалога?
2. Какой стиль преобладает в отношениях отца и дочери?
3. Оцените форму педагогического руководства со стороны отца в ходе анализа поведения дочери и в ее поиске стиля взаимоотношений с мальчиками.
4. Какова роль родителей в подготовке детей к взрослой жизни?
5. Возможно ли использовать манеру и поведение участников в рамках сетевой встречи?

2.5. Рефлексия в сетевом процессе

2.5.1. Понятие рефлексии

Рефлексия (от латинского reflexio – возвращение назад) – важный компонент любой деятельности и особенно психологических процессов. Большое внимание рефлексии уделяется в процессе работы с сетью социальных контактов. Понятие «рефлексия» обозначает процесс размышления индивида о происходящем в его собственном сознании. Р. Декарт отождествлял её со способностью индивида сосредоточиться на содержании своих мыслей, абстрагировавшись от всего внешнего, телесного. Дж. Локк разделил два понятия – ощущение и рефлексия, где рефлексия выступает как особый источник знания (внутренний опыт в отличие от внешнего, основанного на свидетельствах органов чувств – ощущений.)

У Аристотеля, Платона и далее, у средневековых схоластов, можно найти много глубоких рассуждений, касающихся разных сторон того, что мы сейчас относим к рефлексии, все же принято считать, что основной и специфический круг проблем, связываемых сегодня с этим понятием, зарождается лишь в новое время, а именно благодаря полемике Локка и Лейбница (философы 17-18 столетия), как бы мы ни относились к такой трактовке истории проблемы, и какую бы важную роль ни приписывали античным и средневековым мыслителям,

бесспорно, что именно у Локка и Лейбница рефлексия начинает трактоваться как самопознание, как "поворот духа к «я»" и благодаря этому приобретает отчетливо психологическую окраску. Это не только самопонимание, самопознание. Она включает такие процессы как понимание и оценка другого. С её помощью достигается соотнесение своего сознания, ценностей, мнений с ценностями, мнениями, отношениями других людей, группы, общества, наконец, с общечеловеческими ценностями. Отрефлексировать что-то - это значит "пережить", "пропустить через свой внутренний мир", "оценить".

Мир рефлексии разнообразен, богат и индивидуален у каждого человека. Именно способность к ней дает возможность человеку формировать образы и смыслы жизни. Важнейшей её особенностью является способность управлять собственной активностью в соответствии с личностными ценностями и смыслами, формировать и переключаться на новые механизмы в связи с изменившимися условиями, целями, задачами деятельности. Она обеспечивает осмысление прошлого и предвосхищение будущего. Общим во всех определениях является то, что рефлексия – это способность человека взглянуть на себя со стороны, проанализировать свои действия и поступки, а при необходимости перестроить их на новый лад.

Пример рефлексии в групповой работе.

Упражнение: Образно-рефлексивная процедура «Дерево».

Ведущий предлагает участникам семинара представить себе какое-нибудь дерево, после чего начинает задавать вопросы: Какое это дерево? Где оно растет? Высокое оно или нет? Какое время года? День или ночь? Запахи, звуки, ощущения?

После того, как участники представили себе каждый свое дерево, ведущий предлагает ощутить и прочувствовать, как каждый участник подходит к своему дереву, проводит рукой по его стволу, обнимает его и ... входит в него, становится этим деревом. Каково быть этим деревом? Что и как каждый чувствует в этой роли? Глубоко ли уходят в землю корни? Густая ли крона? Устойчиво ли дерево стоит? Умывает ли его дождь? Греет ли его солнце? Дает ли земля точку опоры?

Если дерево неустойчивое с маленькой кроной, которому не хватает тепла, лектор предлагает представить, что солнышко – это дерево обогрело, дождь водичкой напитал, ветерок почву взрыхлил, чтобы кислород проник в дерево. Дерево стало сильным уверенным с хорошим радостным настроением. Затем каждый из участников мысленно произносит: «Я не дерево, я – человек».

Рефлексия: Как вы себя чувствуете? Скажите одним словом.

2.5.2. Рефлексия в науке и практике

Разработанная современным автором Семеновым И.Н. типология рефлексии дифференцирует ее на:

- интеллектуальная;
- личностная;
- диалогичная;

- коммуникативная;
- кооперативная;
- культуральная
- экзистенциальная.

С сетевым подходом наиболее соотносится последний тип рефлексии – **экзистенциальная**, связанный с осознанием человеком бытия, его сущности и с переосмыслением противоречивости существования.

Экзистенциализм подчеркивает субъективизм, свободную волю и индивидуальность.

В современной науке рефлексивные процессы активно исследуются разными авторами в рамках различных научных дисциплин и практических подходов.

В философии. Рефлексия – вид (форма) теоретической деятельности, направленной на осмысление своих собственных актов и законов, по которым они совершаются. Соотнесение с сетевым подходом – это внутренняя деятельность, но направлена она не на осмысление себя, а на осмысление ситуации, проблемы, с дальнейшим выходом из нее.

В психологии. Рефлексия – процесс самопознания, субъектом внутренних психических актов и состояний. Соотнесение с сетевым подходом – процесс осознания состояния другого через вживание в его ситуацию, размышление о нем.

В социальной психологии. Рефлексия – осознание субъектом (группой, общностью) того, как они в действительности воспринимаются и принимаются другими партнерами по общению. Соотнесение с сетевым подходом – понимание другого путем размышления за него.

В педагогике. Рефлексия – соотнесение с нормами, эталонами. Для В.В. Давыдова смысл рефлексии как особого познавательного действия заключается в уточнении своих знаний, в выяснении основания своих знаний, в раскрытии их сущности через анализ и обобщение. У В.А. Сластенина можно найти следующее определение: «Рефлексия включает в себя построение умозаключений, обобщений, аналогий, сопоставлений и оценок, а также переживания, припоминания и решения проблем. Она охватывает также обращение к убеждениям в целях интерпретации, анализа, осуществления действий, обсуждения или оценки». Соотнесение с сетевым подходом – каждый человек уникален, не существует эталонов, с которыми нужно его соотносить. Ситуация выясняется, анализируется, но не сопоставляется и не оценивается. Представления о ситуации (проблеме) и состоянии участников сетевой встречи могут уточняться, расширяться, раскрываться, обобщаться.

Именно на определении рефлексии, данным В.А. Сластёниным, базируется сетевой метод и использование её в сетевой терапии.

С учетом этого работа с сетью социальных контактов невозможна без развития у специалистов как рациональных (осознанность, ясность сознания), так и – особенно- иррациональных, нарушающий законы логики, форм рефлексии. Ибо без последних невозможно приобщиться к опыту постижения смысла бы-

тия, вчувствования во внутренний мир другого человека, понимания принципов его рационального поведения и деятельности.

2.5.3. Рефлексия в сетевом процессе

В рефлексивную группу входит два или более человек из числа организаторов встречи (сетевых терапевтов), которые помогают в ведении сетевой встречи. Они находятся за пределами круга. В их задачу входит отражение процесса дискуссии, а не участие в разговоре. Процесс встречи, а не его содержание находится в фокусе её внимания.

В ходе сетевой встречи, ведущие приглашают рефлексивную группу в круг участников встречи, и они дают рефлексивные комментарии о том, как они видят происходящее на встрече. Члены рефлексивной группы общаются только между собой, не обращаясь ни к ведущим, ни к участникам встречи. Свои мысли они могут доносить с помощью метафор, пословиц, басен, притч, афоризмов и др. или обсуждая происходящее в виде предположений. Это делается для того, чтобы помочь участникам встречи стать более чувствительными к тому, на что группа рефлексии обратила внимание. Например.

Крылатые выражения:

Все понять – значит простить /А.Сталь/.

Противник, вскрывающий ваши ошибки, гораздо полезнее, чем друг, скрывающий их. /Леонардо да Винчи/.

Стену непонимания следует разбирать по кирпичу. /Авессалом подводный/.

Легко скрыть ненависть, трудно скрыть любовь, всего труднее скрыть равнодушие. /К.Л. Берне/.

Наши слабости нам уже не вредят, когда мы их знаем. /Г, Лихтенберг/.

Стать отцом совсем легко. Быть отцом, напротив, трудно. /Неизвестный автор/.

Жена, не ведущая мужа вперед, непременно толкает его назад. /Д.Милль/.

Уверенность в себе – основа для того, чтобы радоваться жизни и иметь силы действовать. /Ф. Шиллер/.

Пословицы:

При солнышке тепло – при матушке добро.

Умел дитя родить – умей и научить.

Всяк человек своего счастья кузнец.

Жизнь дана на добрые дела.

Доброта без разума пуста.

Не отведав горького, не узнаешь сладкого.

Притчи:

На пустынном острове.

Два морехода потерпели крушение и были выкинуты на пустынный остров. Оба едва не погибли от голода и ужаса, ибо считали себя навсегда оторванными от мира. Корабль подобрал их. И на острове был сооружён прочный маяк. Те же мореходы остались при маяке, чтобы служить спасению погибаю-

щих. Теперь настроение их изменилось. Они были счастливы, давая спасительный свет и не чувствуя себя оторванными от мира. Значит, сознание общения с миром и пользы другим совершенно преображает людей. Общее дело есть залог успеха.

Довольный.

Один Правитель хотел найти довольного. После долгих поисков, наконец, нашли такого – он был нем, глух и слеп.

Вестник.

Настигнутый погонею вестник бросается с конём в самом широком месте реки. Погоня останавливается, ибо надеется, что вестник потонет, но он выезжает на берег. Преследователи для ускорения спешат к узкому месту и тонут в течении. Поистине, где узко, там и опасно.

Препятствие.

Однажды у решительного человека спросили: – Кто направил тебя на правильный Путь? Он ответил: – Пес. Однажды я увидел пса, стоящего у края воды, но почти умирающего от жажды, так как всякий раз, наклоняясь, он видел собственное отражение, пугался его и отскакивал в сторону, потому что думал, что там другая собака. Но вот необходимость стала такой, что он отбросил страх и прыгнул в воду, и отражение исчезло. Пес обнаружил, что препятствие, которым был он сам, барьер между ним и тем, что он искал, исчез. Таким же образом исчезло и мое собственное препятствие.

Включение рефлексивной группы может осуществляться как по инициативе ведущего встречи, так и по инициативе самой рефлексивной группы. После того, как команда рефлексии закончила обратную связь, ведущий спрашивает участников сетевой встречи: «Было ли что-то в сказанном, что Вам хотелось бы обсудить или прокомментировать, или поправить, или что-то еще.

Как правило, переключение на рефлексивную группу бывают на встрече дважды, иногда один раз, а иногда и три раза. Важно помнить, что за каждой стороной остается право на последнее слово, если есть, что сказать.

Функции рефлексивной группы в процессе проведения сетевой встречи:

- внимательно слушать высказывания участников;
- наблюдать за вербальными и невербальными реакциями участников;
- запустить внутренние диалоги участников
- усиливать и обнажать противоречия, которые порождают и стимулируют рефлексии.

В сетевой работе и непосредственно в проведении сетевой встречи можно выделить несколько уровней рефлексии:

Рефлексия ведущего или внутренний самоанализ происходящих на встрече процессов, соотношение их со «спиралью». Рефлексия ведущего выражается в обратной связи участникам встречи и основная ее задача пробудить «полифонию» голосов, мнений, взглядов на проблему из-за которой все собрались. Чем больше будет вариантов выхода из сложившейся ситуации, тем больше возможностей найти наиболее подходящее решение, выход. И здесь большое значение имеет не количество мнений и взглядов, а их разнообразие, выход за рамки существующей проблемы.

Рефлексия участников встречи, которая выражается во внешних вербальных и невербальных реакциях.

Рефлексия или обратная связь рефлексивной группы по поводу того, о чем говорила семья.

Основной принцип обратной связи – рефлексия должна точно соответствовать тому, что заявила семья. Рефлексивная группа должна оставаться позитивной, автономной, чувствующей, креативной и свободной. Правило «особо не отличаться» – обсуждаемые рефлексивной группой мысли и идеи могут быть новыми, но не слишком отличными от того содержания или способа, которым они были представлены участниками встречи. Иногда команда рефлексии замечает вещи, о которых семья не готова говорить, например сильные, но сдерживаемые или подавляемые эмоции, или большая дистанция между определенными членами семьи – которые они сами не осознают. Команда может на это реагировать по-разному: иногда спокойно позволяя групповому процессу двигаться по своей траектории; иногда донося свои мысли с помощью метафоры или издали обращая внимание, обсуждая это в виде предположений, только для того, чтобы помочь им стать более чувствительными к тому, на что они не обращали внимания.

Рефлексивное слушание.

Умение слушать – наиболее важное из всех качеств, которыми должен обладать участник рефлексивной группы. **Рефлексивное слушание**, иногда его называют активным слушанием, обратной связью или отражением – этот вербальный ответ ведущих передает участникам встречи на чувственном уровне понимание их предыдущих посланий. Этот процесс включает "расшифровку" послания участников и "обратную связь", т.е. отправку расшифрованного послания им на подтверждение. В этом отправлении вы излагаете собственными словами только то, как вы поняли их послание – ни больше, ни меньше.

Рефлексивное слушание включает в себя ряд важных моментов:

1. оставляет за членами семьи право распоряжаться своими проблемами;
2. позволяет ведущим контролировать правильность понимания;
3. дает возможность участникам встречи "растопить" и высвободить накопившиеся эмоции, благодаря оказанному вами вниманию, без советов, логических заключений, оценок, расследований и других "камней преткновения";
4. выразив в основном свои чувства, участники в поисках решения проблемы теперь более способны взглянуть на ситуацию с точки зрения логики;
5. облегчает поиск решения проблемы, помогая участникам встречи вслух размышлять о ней;
6. повышает независимость, самостоятельность и уверенность в себе, поскольку участники встречи, познавая себя, учатся самостоятельно справляться со своими жизненными проблемами.

Существуют определенные приемы слушания, описанные Иствудом Атватером и применяемые нами в работе. Напомним о них.

Выяснение. Это обращение к говорящему за уточнениями: "Пожалуйста, объясните это", "В этом ли состоит проблема, как Вы ее понимаете?", "Не повторите ли Вы еще раз?", "Я не понял, что вы имеете в виду" и др.

Перефразирование. Состоит в том, что ведущий выражает мысль участника встречи другими словами. Цель перефразирования - самому сформулировать сообщение говорящего для проверки его точности. Фраза ведущего в этом случае может начинаться со следующих слов: "Как я понял Вас...", "Если я правильно понимаю, Вы говорите...", "По Вашему мнению...", "Вы думаете...", "Вы можете поправить меня, если я ошибаюсь, я понял...", " Другими словами. Вы считаете..." и др. При перефразировании нас должна интересовать мысль или идея, а не установка собеседника или его чувства. Нужно уметь выразить чужую мысль своими словами, так как буквальное повторение может обидеть и, тем самым, послужить помехой в общении.

Отражение. Отражая чувства, мы показываем, что понимаем состояние говорящего, а также помогаем ему осознать его эмоциональное состояние. Вступительные фразы могут быть такими: "Мне кажется, что Вы чувствуете...", "Вероятно, Вы чувствуете...", "Не чувствуете ли Вы себя несколько..." и др. Иногда следует учитывать интенсивность чувств: "Вы несколько (очень, немного) расстроены".

Резюмирование. Применяется на этапах поляризации, мобилизации и завершении встречи, с целью привести фрагменты разговора в смысловое единство. Резюмировать - значит подытожить основные идеи и чувства говорящих. Это можно сделать с помощью следующих фраз: "Как я понимаю, вашей основной идеей является...", "Если теперь подытожить сказанное вами...", "То, что вы в данный момент сказали, может означать..." и т. д. Резюмировать уместно в ситуациях, возникающих при обсуждении разногласий, урегулировании конфликтов и решении проблем.

Эмпатия – это понимание любого чувства, переживаемого другим человеком (будь то гнев, печаль или радость) и ответное выражение своего понимания этих чувств. Эмпатия, или сопереживание, проявляется в чуткости к собеседнику. Ведущим важно исходить из установок, разработанных К. Роджерсом и предполагающих безусловное принятие личности человека и его внутренних переживаний (ясно, что принятие не означает положительной оценки того, что говорит и делает человек). Одобрение, в данном случае - это готовность выслушать и принять другого. Чем меньше мы судим, тем больше он становится самокритичным, поэтому в своей работе необходимо избегать оценок и "ярлыков" в отношении членов семьи и участников встречи. Здесь важна установка самоодобрения. Чем больше мы приходим к внутреннему согласию с собой, тем охотнее одобряем других. Это не означает не видеть своих недостатков, но приучает относиться к себе непредвзято. Понимание собственных недостатков дает возможность разумно относиться и к недостаткам других.

Рефлексия – основной путь получения новых знаний. Знание о самом себе и других не приходит к человеку извне, но только через себя, через постоянную рефлекссию того, что с тобой происходит ежеминутно, «здесь и сейчас».

Развитие рефлексии.

Способность к рефлексии не дается нам от рождения, ее можно в себе развивать. Существуют методы и приемы, с помощью которых можно сформировать, актуализировать рефлексивную компетентность.

Для наглядности можно сравнить рефлекссию с зеркалом.

Что делает зеркало? Отражает реальность такой, какая она есть, но каждый, кто смотрится в зеркало, видит свое.

Зеркало не говорит нам: «Вы слишком худы и Вам нужно поправиться», или «Вы слишком толсты и Вам следует похудеть» – это мысли, которые приходят нам в голову, когда мы видим свое отражение. Зеркало одинаково правдиво отражает все, что попадает в поле его зрения. Но человек рассматривает отражаемое избирательно, пропуская через себя, через свои оценочные критерии и анализирует полученную информацию, делает выводы. Зеркало не производит анализа, не делает выводов. Оно предоставляет материал для внутренней работы человека со своим сознанием, что позволяет человеку делать свои заключения.

Смысл всех существующих психотехник – достижение и поддержание высокой психической, духовной и физической формы по средствам направленного мысленного сосредоточения.

Вот несколько способов, которые помогают осознать и осмыслить свой внутренний мир:

«Сосуд».

Слушая говорящих, представьте, почувствуйте себя пустым сосудом, через который течет, или который заполняет наблюдаемый разговор: слова, мысли, чувства. Попробуйте достигнуть внутреннего состояния «сосуда»: вы - емкость, вы не реагируете на внешнее воздействие, а только принимаете его в свое внутреннее пространство. Отбросьте все свои личные оценки, - как - будто нет реальности, есть только пустая форма.

«Поставь себя на место другого».

Внимательно наблюдайте за говорящим, представьте себя на его месте. Что изменилось? Ваши ощущения, понимание проблемы, ваша позиция на встрече? Почувствуйте, где на телесном уровне в настоящее время этот человек испытывает дискомфорт, или он его не испытывает. Представьте его окружение, тот мир, в котором он живет. Это поможет приблизиться к пониманию его точки зрения на ситуацию.

Вопросы для самоконтроля по теме 2.5

Охарактеризуйте понятие рефлексия.

Перечислите ученых, которые занимались проблемой рефлексии.

Раскройте сущность рефлексии как процесса.

Охарактеризуйте разработанную современным автором Семеновым И.Н. типологию рефлексии.

В современной науке рефлексивные процессы активно исследуются разными авторами в рамках различных научных дисциплин и практических подходов. Перечислите различные научные дисциплины и соответствующие практические подходы.

В сетевой работе и непосредственно в проведении сетевой встречи можно выделить несколько уровней рефлексии. Перечислите и охарактеризуйте эти уровни.

В чем проявляется «основной принцип обратной связи»?

Рефлексивное слушание включает в себя ряд важных моментов. Перечислите и охарактеризуйте эти моменты.

Приведите примеры способов, которые помогают осознать и осмыслить свой внутренний мир.

Практические задания для самостоятельной работы к теме 2.5

1. Разработайте индивидуальный проект (напишите эссе «роль рефлексии в сетевом процессе»).

2. Проанализируйте суждения.

«Раньше я была очень слабой и доброй. Я не умела ни выразиться крепко, ни защитить себя. Сейчас я совсем другая, все меня побаиваются... Можно быть талантливым, даже трижды талантливым, но если при этом у тебя нет хоть чуть-чуть жестокости, если ты не сильная личность, то ты ломаного гроша не стоишь... Наше время – это время сильных людей, которые умеют отстоять свое место в жизни».

«Мне кажется, что я могу ответить на вопрос: почему мои сверстники не хотят особенно чего-то достигать, что-то делать, из-за чего-то стараться.

Для нас не существует этого «чего-то»... Если бы мы жили в период войны, мы были бы другими. Тогда всем все было ясно – или ты честный защитник своей Родины, или ты предатель. А сейчас что защищать, кого?»

Задание:

1. О чем свидетельствуют эти суждения? Есть ли в них элементы рефлексии?

2. Сравните суждения и сделайте выводы.

3. Что можно сказать о ценностных ориентациях молодежи?

4. Какие педагогические советы можно дать в первом и во втором случае?

Тесты по разделу 2.

1. Социально-психологические методы действуют на основе:

1)экономических законов и закономерностей развития природы и общества
2)на основе формирования и развития общественного мнения относительно общественно и индивидуально значимых ценностей

3)организационных отношений

4)экономических интересов личности

2. Лидерство в теории менеджмента можно определить, как:

1) условия функционирования организации

2) способность оказывать влияние на личность и группы людей

3) размер заработной платы

4) победу в конфликте

3. «Мозговой штурм» относится к управленческим решениям:

1) коллективным

2) единоличным

3) рутинным

4) стандартным

4. Инструментом каких методов менеджмента является стиль руководства?

- 1)экономических
- 2)административных
- 3)социально-психологических
- 4)правовых

5. Социально-психологические методы менеджмента способствуют формированию в организации:

- 1) инфраструктуры
- 2) иерархических отношений
- 3) морально-психологического климата административного принуждения
- 4) нравственно-этических отношений

6. В процессе межличностного общения менеджер использует язык:

- 1) официальный и просторечный
- 2) жестов и мимики
- 3) вербальный и невербальный
- 4) деловой и общепринятый

7. Современный менеджмент рассматривает конфликт как:

- 1) следствие плохого характера сотрудников
- 2) инструмент для организационных изменений
- 3) необходимость смены руководителя
- 4) зло, которое нельзя допускать в организации

8. Одной из основных функций менеджмента является:

- 1) наблюдение за ходом производства
- 2) методическое обеспечение принятия решения
- 3) планирование
- 4) издание приказов и распоряжений

9. Цели – это:

- 1) то, что нужно осуществить
- 2) выполнение функций менеджмента
- 3) миссия организации
- 4) направление деятельности

10. Планирование, организация, регулирование и контроль – это:

- 1) обязанность менеджера
- 2) функции менеджмента
- 3) этапы планирования
- 4) новый метод управления

11. Предварительный, заключительный и текущий контроль – это:

- 1) этапы контроля
- 2) методы контроля
- 3) объекты контроля
- 4) принципы контроля

12. Индивид, влияющий на поведение членов группы посредством своих личностных качеств, называется:

- 1)лидером

- 2) менеджером
- 3) субъектом
- 4) универсумом

13. Какой из перечисленных ниже источников исходного материала и базы для создания кейсов, не может служить в виде исходного материала?

- 1) общественная жизнь
- 2) образование
- 3) наука
- 4) все вышеперечисленные сферы деятельности

14. Мультипрофессиональная команда – объединение вокруг потребностей пациента. Размер этого объединения (команды) должен составлять:

- 1) 5 ± 1 человек
- 2) 3 ± 1 человек
- 3) 7 ± 1 человек
- 4) 10 ± 1 человек

15. Понятие «рефлексия» имеет разные трактовки. Укажите ту, которая не относится к «рефлексии»

- 1) обозначает сложный процесс размышления индивида о происходящем в его собственном сознании
- 2) способность человека формировать образы и смыслы жизни
- 3) способность человека взглянуть на себя со стороны, проанализировать свои действия и поступки, а при необходимости перестроить их на новый лад
- 4) простой процесс переосмысления «прошлого опыта»

3. CASE-МЕНЕДЖМЕНТ В РАБОТЕ ПО ПСИХОЛОГО-ПЕДАГОГИЧЕСКОМУ СОПРОВОЖДЕНИЮ СЕМЕЙ И ДЕТЕЙ

3.1. Портрет современной семьи в России и за рубежом

3.1.1. «Проблемные» и ресурсные установки специалиста на деятельность с семьей и ребенком. «Портрет» современной семьи (типы), её функции.

История развития семьи в зарубежных странах

«Портрет» современной семьи (типы), её функции.

Существует несколько определений семьи.

Во-первых, семья – это основанная на браке и (или) кровном родстве малая социальная группа, члены которой объединены совместным проживанием и ведением домашнего хозяйства, эмоциональной связью и взаимными обязанностями по отношению друг к другу.

Во-вторых, семьей называется социальный институт, характеризующийся устойчивой формой взаимоотношений между людьми, в рамках которого осуществляется основная часть повседневной жизни людей: сексуальные отноше-

ния, деторождение и первичная социализация детей, значительная часть бытового ухода, образовательного и медицинского обслуживания и т. д.

Семейно-брачные отношения прослеживаются в истории человечества с довольно ранних эпох. Уже в неолите, к которому относится появление человека – разумного, существовали устойчивые общности людей, основанные на естественном половозрастном разделении функций, совместно ведущие хозяйство, воспитывающие детей.

Общепризнанным считается взгляд на семью как на продукт длительного исторического развития. За долгую историю своего существования она изменялась, что связано с развитием человечества, с совершенствованием форм общественного регулирования отношений между полами. Некоторые из этих форм были свойственны отдельным племенам, другие имели более широкое распространение. Общим была их зависимость от определенного уровня социально-экономического развития общества.

Половые отношения в первобытном человеческом стаде носили животноподобный характер. Они проявлялись в неупорядоченных половых связях, в которые вступала женщина с любым мужчиной и наоборот. Такие отношения, будучи сопряжены с конфликтами, драками и другими негативными проявлениями, вносили дезорганизацию в жизнь первобытного стада, для выживания которого требовались сплоченность и единство. В результате сложилась объективная потребность – ввести общественные санкции, направленные на упорядочение половых отношений. Появились запреты, всякого рода «табу», которые сдерживали беспорядочное удовлетворение половых инстинктов. Важнейшим из этих запретов стал запрет на половые связи между кровными родственниками, в результате чего стал формироваться род. Возникают брачные отношения между полами.

Возникновение родовой общины и функционирование группового брака привели к новой угрозе для выживания людей: росту числа неполноценных детей как результата кровного родства отца и матери, автономному существованию каждого рода, ограничению социальных связей с другими общинами. Для устранения этих негативных явлений появилась более строгая форма брачных отношений – экзогамия запрещающая половые связи внутри одного рода.

По мере социального расслоения общества групповой брак видоизменился и принял форму полигамии (многобрачия), когда одно лицо имеет брачные отношения с несколькими или многими лицами противоположного пола. В истории человечества вошли две формы полигамии: полиандрия (многомужество) и полигамия (многоженство). Пережитки второй формы сохранились и по сей день в некоторых странах Востока в форме семьи гаремного типа.

Для позднепервобытной общины характерно усложнение хозяйственной деятельности, социальных связей, что привело к дальнейшему упорядочению брачных отношений: они приняли форму моногамного парного брака, который отличался большой прочностью по сравнению с групповым браком. Парный брак знаменует начало домашнего (семейного) воспитания.

Постепенно меняется и сам характер брака: его целью становится создание семьи, содержание и воспитание детей (а не только регулирование половых отношений, как это было ранее).

Моногамия оказалась устойчивой формой семьи: шли столетия, менялись экономические уклады, а моногамия сохранилась.

При всех различиях семейных отношений, зафиксированных в истории, есть нечто общее, что объединяет все семьи. Это семейный образ жизни, в котором человечество нашло единственную возможность существовать, выражая свою социально - биологическую природу.

Типы семей. Каждая семья уникальна, но при этом содержит признаки, по которым может быть отнесена к какому-либо типу.

Наиболее архаичным типом является патриархальная (традиционная) семья. Это большая по численности семья, где в одном «гнезде» проживают разные поколения родственников и свойственников. В семье много детей, которые зависят от родителей, почитают старших, строго соблюдают национальные и религиозные обычаи. Сохранились в сельской местности и малых городах.

Нуклеарные семьи (преобладающий тип семьи) состоят преимущественно из двух поколений – супругов и детей до вступления в брак последних. Наконец, в нашей стране распространены семьи, состоящие из трех поколений, включающие родителей (или одного из них) с детьми и бабушек и дедушек (или одного из них). Такие семьи часто носят вынужденный характер: молодая семья хочет отделиться от родительской, но не может это сделать из-за отсутствия собственного жилья. Отличается уважительным отношением ее членов друг к другу, тесным содружеством супругов в быту.

В последнее десятилетие растет число малых семей, состоящих из двух человек: неполных, материнских, «пустых гнезд» (супруги дети которых «вылетели из гнезда»).

Печальная примета нынешнего времени - рост неполных семей, возникших в результате развода или смерти одного из супругов. В неполной семье один из супругов (чаще мать) воспитывает ребенка (детей). Такая же структура материнской (внебрачной) семьи, которая отличается от неполной тем, что мать не состояла в браке с отцом своего ребенка.

Ученые выделяют различные функции семьи. Остановимся на тех, которые касаются, прежде всего, воспитания и развития ребенка.

Репродуктивная функция (самовоспроизведение, размножение, производство потомства) обусловлена необходимостью продолжения человеческого рода.

Демографическая ситуация в России сегодня складывается таким образом, что уровень смертности превышает уровень рождаемости. В последние годы наблюдается тенденция увеличения доли семей, состоящих из 2-3 человек. Дети, по высказыванию таких семей, – это возможные ограничения свободы родителей: в образовании, работе, повышении квалификации, реализации своих способностей.

Можно выделить ряд факторов, обуславливающих сокращение величины семьи: падение рождаемости; тенденция к отделению молодых семей от роди-

телей; увеличение в населении доли семей с одним родителем в результате роста разводов, овдовений, рождение детей одинокими матерями, качество здоровья населения и уровень развития здравоохранения в стране.

По оценке экспертов, 10-15 % взрослого населения по состоянию здоровья не способны иметь детей из-за плохой экологии, аморального образа жизни, болезней, плохого питания и т.д.

Экономическая и хозяйственно-бытовая функция. Исторически семья всегда была основой хозяйственной ячейкой общества. Охота и хлебопашество, ремесло и торговля могли существовать, так как в семье всегда было разделение функций. Экономическая функция была связана с накоплением богатства для членов семьи.

Функция первичной социализации. Она обусловлена тем, что семья является первой и главной социальной группой, которая активно влияет на формирование личности ребёнка. Эти связи очень важны, ибо они определяют особенности развития психики и первичную социализацию детей на самом раннем этапе развития. Являясь одним из важных факторов социального воздействия, конкретной социальной средой, семья оказывает влияние в целом на физическое, психическое и социальное развитие ребёнка. Роль семьи состоит в постепенном введении ребёнка в общество, чтобы его развитие шло соответственно природе ребенка и культуре страны, где он появился на свет. Обучение ребёнка тому социальному опыту, который накопило человечество, культуре той страны, где он родился и растёт, её нравственным нормам, традициям народа - прямая функция родителей.

Воспитательная функция. Важную роль в процессе первичной социализации играет воспитание ребенка в семье, поэтому родители были и остаются первыми воспитателями ребенка.

Воспитание ребенка в семье – сложный социально-педагогический процесс. Он включает влияние всей атмосферы и микроклимата семьи на формирование личности ребенка. Возможность воспитательного воздействия на ребенка заложена уже в самой природе отношения родителей к детям, сущность которого заключена в разумной опеке, сознательной опеке, сознательной заботе старших о младших. Существуют различные по характеру требования родителей и особенности взаимоотношений родителей и детей.

Требования родителей реализуются в их сознательной воспитательной деятельности с помощью убеждения, определенного образа жизни и деятельности ребенка. Его воспитательное значение основывается на присущей детскому возрасту склонности к подражанию.

Непосредственно опыт ребенка, приобретенный в семье, в младшем возрасте становится подчас единственным критерием отношения ребёнка к окружающему миру, людям.

Правда, и в условиях семьи воспитание может быть деформированным, когда родители больны, ведут аморальный образ жизни, не обладают педагогической культурой и т.д.

История развития семьи в зарубежных странах не многим отличается от истории развития семьи в России.

Например, в Англии в XIX веке выбор брачного партнера так же был обусловлен выбором родителей, но существовала так же и некая свобода, однако, эта свобода относилась больше к мужчинам, нежели к женщинам. Если невеста ненавидела жениха, ей внушали, что ее долг подчиниться выбору родителей. Мужчина же вправе был сам выбирать себе невесту.

Выбор брачного партнера в Англии, точно так же, как и в России, в некоторых случаях играл экономический характер: у слоев с достаточным доходом появилось два мотива или отношения к браку: коммерческая основа брака и любовь вступающих в брачный союз. У группы населения, стоящей ниже средней буржуазии, где экономическое давление родителей на детей было ввиду невысоких доходов более слабым, уже с конца XIX в. наблюдалось падение патриархального авторитета. В этих семьях общества дети рано покидали дом и устремлялись на заработки. Родители оказались неспособными контролировать брак.

Еще одним фактором, стоящим на пути свободного заключения брака, являлся вопрос о вероисповедания. Жесткие границы были проведены между католиками и протестантами. Католикам следовало сочетаться браком с католиками, протестантам - с протестантами. Лица с различными вероисповеданиями редко заключали браки; в этих случаях от них отворачивались и родные, и друзья. Заключение таких браков проходило без церемоний в церкви.

То же самое происходило и в Америке: однако, сутью перемен по отношению к семье в Америке являлась гедонистическая революция, которая началась в конце XIX века и учреждала новые принципы. Они гласят: жизнь можно сделать приятной; количество детей и разницу в их возрасте можно планировать; роды не должны быть проклятием, а воспитание и детей – обузой; оба супруга могут обрести счастье в желанном для обоих браке и желанных детях; важные семейные решения следует принимать, в значительной мере руководствуясь стремлением обеспечить хорошую жизнь.

Постепенно за рубежом семья переставала быть полностью патриархальной, то есть женщина переставала чувствовать на себе тоталитарный контроль мужа.

В XX веке зарубежные семьи, так же, как и Российские, были с более традиционным характером, однако переход от патриархальной системы семейных отношений к соблюдению личного пространства шел быстрее, нежели в России.

Женщины многие века вынуждены были выходить замуж по расчету, за более богатых мужчин, которые смогли бы обеспечить ее и будущих детей. То есть их зависимость определялась экономической несостоятельностью, обусловленной обязанностью рожать, воспитывать детей и вести хозяйство. Многие женщины не хотели с этим мириться, а это уже рушило привычный для мужчин уклад семьи, ведь они считали, что женщина должна полностью подчиняться своему мужу и исполнять все его прихоти. И все же, не смотря на нежелание со стороны мужчин, к середине XX века зарубежная семья стала пол-

ностью эгалитарной, то есть права между мужчиной и женщиной (мужем и женой) стали равными.

В настоящее время зарубежная семья, как и Российская семья, стала независимой ячейкой общества. Она постоянно развивается и модернизируется. И в России, и за рубежом семья, по большей части, является партнерской. Такая семья существует на принципах равенства и уважения всех ее членов.

Точно так же, как и в России идет тенденция не заключения брака и люди предпочитают иные формы супружеских отношений. Молодые люди в возрасте 17-25 лет предпочитают «иметь партнера», более старшая возрастная группа от 25 до 40 лет говорит о гражданском браке как о норме семейной жизни. Более 18 % молодых женщин утверждают, что им официальный брак вообще не нужен. А еще 13 % молодых дам убеждены, что брак не имеет значения в современной жизни женщины, поскольку она сама в состоянии добиться всего, что для нее важно.

И в России, и в Европе, и в Америке женщины часто готовы рожать детей в гражданском браке, но не готовы заключать официальный брак.

Эти факты говорят о «размывании» традиционной единообразной нормы семейной жизни. Важно еще то, как и в России, так и за рубежом, что реальное поведение людей меняется быстрее, чем происходит само осознание этих перемен.

3.1.2. Вектор развития социально-педагогической работы по сопровождению семьи и детей

Социальное сопровождение – особый вид деятельности социальных служб и особый тип деятельных взаимоотношений со специалистами социальной сферы.

Социальное сопровождение – это комплекс мер, направленных на поддержание процессов активной жизнедеятельности и развития естественных способностей клиента, а также создание условий для предупреждения развития негативных последствий и различных социальных проблем, мобилизация человека на активизацию скрытых резервов, обучение новым профессиям, способности самостоятельно справляться с возникшими проблемами.

Социальное сопровождение включает в себя элементы обучения и развития способностей клиента к дальнейшему повышению своего социального статуса, умению самостоятельно владеть подходами, социальными технологиями и практиками, предлагаемыми специалистами социальной сферы.

При социальном сопровождении решаются следующие задачи:

Адаптация клиента к реальным условиям его жизнедеятельности.

Реабилитация и выведение клиента из кризисных ситуаций.

Повышение социального статуса клиента.

Нормализация отношений и утверждение себя в социуме.

Восстановление здоровья, избавление от вредных привычек.

Создание условий для самореализации клиента в семье и обществе.

Социальное сопровождение осуществляется специалистами социальной сферы, психологами, педагогами и медицинскими работниками на основе новейших технологий с использованием методов индивидуальной и групповой работы.

Служба социального сопровождения – это система, которая ставит целью создание равных возможностей как для людей, имеющих инвалидность, так и для других категорий населения (пожилые люди, многодетные родители, одинокие матери, семьи, воспитывающие ребенка-инвалида и проч.).

При патронаже или надомном обслуживании лиц, имеющих право на участие социального работника, помощь осуществляется все же в замкнутом круге жизнедеятельности - клиент в определенной степени зависит от помогающего.

И совершенно по другому принципу строится деятельность социального сопровождающего: он помогает, содействует инвалиду или другому лицу, нуждающемуся в постороннем участии, стать конкурентоспособным в секторе своей деятельности, приносить пользу окружающим людям и государству, активно участвовать в жизни общества.

Человек, имеющий инвалидность, не должен зависеть от социального сопровождающего - напротив, специалист готов содействовать инвалиду (или лицу, нуждающемуся в помощи) стать свободным в своем выборе и от жизненных обстоятельств, взять в свои руки управление своими жизненными ситуациями. В процессе внешнего социального сопровождения человек с ограничениями приобретает возможность самому решать, что, когда и как делать. Он получает возможность планировать и последовательно осуществлять свои жизненные и творческие планы.

Осуществлять социальное сопровождение может человек любой профессии, имеющий высокий уровень сознательности и достаточный уровень социальных знаний.

Социальный сопровождающий способствует инвалиду в удовлетворении основных потребностей как в его доме (таких как выполнение процедур личной гигиены, одевание и раздевание, принятие пищи, общение), так и вне дома, в том числе помогая делать покупки, сопровождая в социальные и медицинские учреждения, на работу, на важные встречи и мероприятия.

Социальное сопровождение – это качественно новая услуга, которая позволит лицам, имеющим инвалидность, и другим категориям лиц, нуждающимся в посторонней помощи, открыть доступ к образованию, участию в трудовой, культурной, спортивной, общественно-политической деятельности.

Социальный сопровождающий может пользоваться различными методами, чтобы помочь клиенту восстановить независимый образ жизни. Здесь могут быть использованы технологии и медицинской реабилитации, и социальной адаптации, и восстановления деятельности за счет использования вспомогательных приспособлений, например, с помощью оккупациональной терапии.

Таким образом, специалист, осуществляющий социальное сопровождение, исходит из представления о том, что состояние здоровья человека определяется рядом факторов, которые лежат за границами понятий о болезни или патологи-

ческом состоянии. Процесс обучения компенсаторным приемам складывается из нескольких последовательных этапов:

Оценка возможностей. Социальный сопровождающий должен определить требования клиента к совместной деятельности или активизации деятельности, принимая во внимание факторы, которые могут мешать и помогать в этом процессе, учитывая также влияние окружающей клиента обстановки.

Составление плана действий, в который входят: постановка целей (ожидаемый результат); этапы проведения занятий (инструктаж); использование специальных приемов обучения, способов и методов, облегчающих преподавание, совместную деятельность; характерные особенности условий взаимодействия; способы поощрения и награждения; меры, обеспечивающие закрепление полученных данных.

Проведение занятий (инструктаж). Занятия проводятся с одним или группой клиентов в соответствии с планом и с внесением в него по мере необходимости дополнений и изменений. Обучение компенсаторным приемам предусматривает выполнение практических заданий, которые должны способствовать закреплению усвоенного материала.

Заключительный этап. Необходимо убедиться, что полученные знания и приобретенные навыки клиент успешно использует в повседневной жизни.

Стадии обучения. Определение степени овладения клиентом в процессе обучения компенсаторными навыками весьма важно. Регулярная оценка уровня подготовленности клиента будет определять тактику для облегчения обучения.

Готовность к обучению. Этот этап предшествует проведению занятий (инструктажу). Клиент, готовый к восприятию новой информации и освоению новых навыков, осознает необходимость получения новых знаний или практических умений и заинтересован в повышении уровня своей подготовки. Клиент, который не достиг такого уровня, извлекает мало пользы в процессе обучения, поскольку он не осознает необходимости приобретения новых знаний и умений, не готов к обучению или использованию этих знаний в повседневной жизни.

Овладение знаниями и умениями. На этом этапе, используя инструктаж, клиент овладевает знанием или умением. Он должен продемонстрировать владение материалом, усвоенным за период обучения. Например, клиент с нарушением движений показывает свое умение перемещаться из инвалидного кресла на сиденье автомобиля. Или же клиент с проблемой социальной адаптации во время занятий показывает свое умение общаться при совершении покупок. Опыт, приобретенный на этом этапе, показывает, что сопровождающий и клиент должны будут адаптировать и изменять проведение занятий с учетом потребностей и возможностей клиента.

Закрепление полученных знаний и навыков. На этом этапе клиент практически использует знания и навыки, приобретенные во время занятий, в повседневной жизни. Клиент, который освоил способы перемещения, использует это умение в различных реальных ситуациях повседневной жизни безучастия социального помощника. Клиент с проблемами социальной адаптации будет использовать свое умение при совершении реальных покупок в магазине. Если у

клиента возникают трудности с практическим использованием приобретенных знаний и навыков, то тактика обучения должна быть сфокусирована на механизмах улучшения закрепления.

В центре внимания социального сопровождающего находится деятельность, которая включает в себя три области:

- самообслуживание или уход за собой;
- трудовую деятельность;
- проведение досуга и отдыха.

На характер действий по уходу за собой, проведению досуга и трудовой деятельности оказывают влияние социальные и культурные факторы. Действия, которые в одних условиях считаются типичными и уместными, могут оказаться неприемлемыми в других. Необходимо учитывать эти различия в практической деятельности по осуществлению социального сопровождения, руководствуясь при этом следующими принципами:

Участие клиента в социальной деятельности жизненно необходимо. Такое участие позволяет человеку удовлетворять природные потребности, приобретать навыки и способности, необходимые для преодоления жизненных проблем, достигая чувства удовлетворенности и значимости.

Взаимоотношения между клиентом и социальным сопровождающим носят характер сотрудничества. И тот, и другой вносят в этот процесс свои знания, умения и опыт.

Каждый человек имеет возможности для своего развития и совершенствования. Хотя возможности и способности могут быть ограничены по разным причинам, человек всегда имеет потенциал к развитию и совершенствованию. Люди, страдающие недееспособностью, все же располагают определенными резервами для удовлетворительной социальной деятельности.

Между элементами, составляющими занятия, должен быть баланс, который необходим для обеспечения здорового и благоприятного образа жизни. Уход за собой, досуг и трудовая деятельность образуют определенную структуру в повседневной жизни человека.

Требования к деятельности социального сопровождающего и его обязательства по отношению к клиенту изменяются на протяжении жизни и должны рассматриваться в перспективе развития. В процессе социального сопровождения необходимо учитывать возрастные особенности клиента.

Вовлечение клиента в повседневную деятельность считается нормальным и социально оправданным. Оно может проводиться в той форме, которая позволяет клиенту интегрироваться в социальную жизнь. Поэтому во внимание должны приниматься как возможности клиента, так и особенности окружающей обстановки.

На основании изложенного можно сказать, что деятельность по социальному сопровождению состоит из комплекса знаний, умений и навыков, которые помогают лицам с ограниченными возможностями сохранять здоровье, уменьшать последствия травм и инвалидизации и вести независимый образ жизни.

Например, социально-педагогическое сопровождение диалектически связано как с социальным воспитанием, так и с социальным обучением. Несомненно,

мненно то, что если сопровождение является фактором воспитания, то воспитание является целевой функцией социально-педагогического сопровождения.

В процессе сопровождения формируется социальная компетентность клиентов, что, следовательно, способствует социальному обучению, и, в свою очередь, социальное обучение опирается на социально-педагогическое сопровождение, которое регулирует социальную практику, например, детей и молодежи.

В социально-психолого-педагогическом аспекте сопровождение чаще всего рассматривается как метод, обеспечивающий создание условий для принятия субъектом развития оптимальных решений в различных ситуациях жизненного выбора. Сопровождение – это всегда взаимодействие сопровождающего и сопровождаемого.

Социальное сопровождение человека - это процесс, содержащий комплекс целенаправленных последовательных действий, помогающих человеку понять возникающую жизненную ситуацию и обеспечивающих его саморазвитие на основе рефлексии происходящего.

Социальное сопровождение не может быть сопровождением вообще. Это не пассивный процесс следования за развитием человека. Оно должно иметь четко выраженные цели.

Можно выделить следующие группы целей социального сопровождения.

Идеальная цель – адекватная социализация и развитие индивидуальности человека. Эта идеальная цель всегда отражается в персонифицированной цели достижения каждым человеком своего более высокого уровня социальности, проявляющейся в его социальном самоопределении и развитии его индивидуальности.

Процессуальной целью является отражение в социально-педагогических средствах актуальных потребностей развивающейся личности, на основании которых ребенок или взрослый человек могут решить возникающую у них личностную проблему.

Социальное сопровождение всегда персонифицировано и направлено на конкретного человека, даже если специалист работает с группой.

Именно сопровождение, включающее в себя помощь и поддержку, предполагает не решение проблемы за сопровождаемого, а стимулирование его самостоятельности в решении возникающей проблемы.

Субъектами социального сопровождения являются:

- члены ближайшего окружения клиента;
- профессионалы, которые осуществляют его целенаправленно в рамках реализации своих профессиональных функций (социальные педагоги, специалисты по социальной работе, психологи и др.);
- волонтеры, реализующие перечисленные выше функции этого процесса в рамках своей общественной деятельности.

Функция социального сопровождения, отражая цель данного процесса и его специфику, определяет содержание действий. Необходимо выделить две группы функций социального сопровождения.

Первая группа – целевые функции, отражающие содержание основных задач реабилитации, социализации и интеграции, решаемых субъектами социального сопровождения.

Вторая группа – инструментальные функции, отражающие технологию социального сопровождения.

Несомненно, что в совокупности все целевые функции социального сопровождения реализуют цель развития личности и индивидуальности человека. Поэтому первой и важнейшей является развивающая функция, реализация которой предполагает оказание целенаправленного влияния на социальное развитие клиента. Субъекты социального сопровождения, реализуя цели данного процесса, призваны заботиться прежде всего о развитии личности и индивидуальности клиента. В этом смысле развивающая функция является основной, так как соответствует смыслу любой гуманистически направленной деятельности.

Социальное сопровождение как процесс рассматривается диалектически, выделяя источник его развития, движущую силу и основные этапы.

Цель этого процесса – формирование социальности клиента; источником является противоречие между актуальным уровнем социального опыта и недостаточностью его для решения возникшей социальной проблемы. Такой недостаток как раз и может быть компенсирован в процессе взаимодействия клиента с субъектом социального сопровождения. Это взаимодействие и есть движущая сила данного процесса.

Процесс социального сопровождения цикличен и включает в себя следующие этапы.

Первый этап – этап проблематизации. На этом этапе специалисты обнаруживают и актуализируют вместе с клиентом предмет социального сопровождения. Выявляются суть, причины возникновения, обнаруживаются противоречия, формулируется проблема.

На втором (вариативном) этапе осуществляется поиск вариантов решения проблемы и определяется степень участия сопровождающего в этом процессе, а также средства сопровождения.

На третьем (практически-действенном) этапе совершаются совместно с клиентами реальные или виртуальные (в случае имитации ситуации) действия, которые приводят сопровождаемого к решению проблемы.

На четвертом (аналитическом) этапе сопровождающие и клиенты анализируют происходящее, прогнозируют возможность появления новых трудностей и путей их преодоления.

При этом необходимо конкретное определение меры этой помощи (степени вмешательства), оказания помощи как через действия клиента, так и через действия специалистов.

Помощь может быть предложена (именно предложена, а не навязана) в различных формах: консультации, привлечения определенных лиц для оказания помощи клиенту, организация совместной деятельности и др.

В основе определения принципов социального сопровождения лежит реализуемый специалистами экзистенциальный подход к пониманию социальных явлений. Основной идеей экзистенциального подхода к социальному процессу,

выделение в качестве идеальной цели является формирование человека, умеющего прожить свою жизнь на основе сделанного им экзистенциального выбора, осознающего ее смысл и реализующего себя в соответствии с этим выбором.

Принципы социального сопровождения:

- личностного центрирования сопровождения, который предполагает рассматривать личность каждого клиента как уникального в своем социальном становлении, способного самостоятельно сделать свой социальный и экзистенциальный выбор, для которого социальное сопровождение выступает в качестве средства осмысления своей жизненной ситуации;

- персонификации, который предполагает выбор задач и средств сопровождения, адекватных социальной ситуации каждого клиента;

- конвенциональности, предполагает, что реализация задач сопровождения ограничена соглашением на его осуществление, основой которого являются потребности самого клиента;

- оптимистической стратегии, предполагает, что субъекты сопровождения рассматривают социализацию, адаптацию и интеграцию клиента с учетом того позитивного социального опыта, которым он владеет, при этом должно доминировать убеждение в позитивном его развитии;

- социального побуждения, который предполагает включение клиента в ситуации, требующие волевого усилия для преодоления негативного воздействия социума, овладения определенными способами этого преодоления, адекватных индивидуальным особенностям человека, формирования социального иммунитета, стрессоустойчивости, рефлексивной позиции.

Социальный сопровождающий видит свою задачу в том, чтобы человек, которому он помогает, смог обходиться без этой помощи и без социального сопровождающего, что и считается основным критерием профессионального успеха.

Процесс, посредством которого этого пытаются достичь, называют по-разному: реабилитация, нормализация, реадаптация, социализация, интеграция и др. Но главная цель всегда состоит в том, чтобы вернуть клиенту или сформировать у него способность действовать самостоятельно в данном социальном контексте.

Основные задачи социального сопровождения:

1. Провести необходимую оценку и составить план оказания всесторонней помощи, касающейся основных сфер жизни клиента: психосоциальной, медицинской, финансовой и т. д.

2. Убедиться, что клиенту доступны все виды услуг и что они соответствуют его потребностям.

3. Облегчить доступ и расширить спектр необходимых услуг.

4. Обеспечить непрерывность социально-медицинской и других видов помощи на всех этапах с привлечением различных организаций.

5. Уменьшить вероятность дублирования услуг и следить за качеством их предоставления.

6. Оказывать поддержку самостоятельной деятельности клиента и членов его семьи.

Социальное сопровождение должно отражать подход к предоставлению услуг, при котором соблюдается право клиента:

- на частную жизнь и конфиденциальность;
- на внимательное, непредвзятое отношение и уважение;
- на самоопределение и самостоятельность в выборе;
- на получение социальных услуг высокого качества.

Программа социального сопровождения предполагает, что клиент остается в контакте со специалистом по социальному сопровождению до тех пор, пока не будут определены пути решения проблем, возникающих у клиента, однако виды предоставляемых услуг могут варьироваться в зависимости от конкретных потребностей клиента на конкретном жизненном этапе.

Таким образом, социальное сопровождение является важнейшим компонентом социальной деятельности, суть которого в усилении позитивных и в нейтрализации негативных тенденций в жизни и деятельности клиента.

3.1.3. Алгоритм действий специалистов организаций и учреждений социального обслуживания населения, взаимодействующих с неблагополучной семьей

1 этап: Выявление семей, имеющих несовершеннолетнего, находящегося в обстановке, не отвечающей требованиям его воспитания и обучения.

2 этап: Изучение семьи и ее проблем. Проведение диагностики.

3 этап: Определение объема и вида услуг для оказания социальной помощи семье. Составление индивидуальной программы (плана) работы с семьей.

4 этап: Реализация программы социальной реабилитации семьи и несовершеннолетнего. Оказание комплексной помощи ребенку. Практическая работа по решению проблем семьи.

5 этап: Итоговый анализ результатов проделанной работы. Оценка эффективности социальной реабилитации семьи и проведение постреабилитационного патронажа.

1 этап. Выявление семей, имеющих несовершеннолетнего, находящегося в обстановке, не отвечающей требованиям его воспитания и обучения

Выявление аморального поведения семьи, педагогической несостоятельности родителей, конфликтных отношений в семье, в том числе, где конфликт достиг применения физического насилия или жестокого обращения, осуществляется в тесном взаимодействии всех учреждений и организаций системы профилактики безнадзорности и беспризорности несовершеннолетних.

Эффективность практической работы с семьями данной категории, оказание им своевременной помощи, поддержки и защиты, во многом зависит от организационных факторов, упорядоченности работы различных ведомств, согласованности, оперативности в формальных служебных взаимоотношениях специалистов.

Выявление семьи, относящейся к выше перечисленным категориям семейного неблагополучия, является основанием для включения такой семьи в «Банк

данных» и проведения индивидуальной работы в отношении несовершеннолетних, их родителей (законных представителей).

Программный комплекс «Банк данных семей и несовершеннолетних «группы риска особого внимания»» является одним из дополнительных инструментов по усилению эффективности профилактики неблагополучия.

Постановка в «Банк данных» осуществляется в оперативном режиме. На координационном совете (оперативном штабе) утверждаются необходимые мероприятия ведомств системы профилактики по отношению к несовершеннолетнему и его семье. Координационный совет собирается 1 раз в месяц.

2 этап. Изучение семьи и ее проблем. Проведение диагностики.

Изучение семьи и ее проблем подразумевает: сбор предварительных данных о семье (ребенке); оценку семейной ситуации как трудной, кризисной либо опасной; определение причин трудностей семьи или ребенка.

Для этого необходимы:

социальная диагностика семьи (изучение социальных условий жизни семьи):

- первичное обследование жилищных условий семьи;
- знакомство с членами семьи и ее окружением, беседа с детьми, оценка их условий жизни;
- знакомство с установленными правилами поведения и взаимоотношениями в семье;
- получение сведений о занятости членов семьи;
- оценка социальной среды и ближайшего окружения семьи и ребенка;
- определение проблем семьи;
- оценка ресурсов (потенциала) семьи и несовершеннолетнего.

постановка ребенка (семьи), в случае необходимости, на патронажный учет;

определение (на основе результатов диагностики) задач и основных направлений работы с семьей, таких как:

- формирование мотивации членов семьи на выход из трудной жизненной ситуации;
- восстановление разрушенных позитивных контактов ребенка (семьи) с социумом;
- формирование социально-адаптивных навыков у ребенка;
- повышение уровня благосостояния семьи;
- содействие в трудоустройстве родителей;
- содействие в лечении родителей от алкоголизма либо от наркомании и т. д.

принятие решения о том, кто еще будет привлекаться к работе с семьей – специалисты по социальной работе, педагоги, соц. педагоги, врачи, юристы, психологи и т. д., и какие организации либо учреждения к этой работе могут быть подключены;

составление индивидуальной программы (плана) работы с ребенком (семьей). Планирование мероприятий специалистом либо группой специалистов зависит от характера семейных проблем, от их сложности и запущенности. В про-

грамме обязательно должны быть прописаны ожидаемые результаты работы с семьей.

3 этап. Разработка индивидуальной программы и плана работы с семьей и ребенком

В ходе изучения проблем семьи и ребенка решается вопрос о создании междисциплинарной команды (координационного совета или оперативного штаба). Междисциплинарная команда (далее МДК) – это объединение специалистов различных отраслей деятельности (психолога, социального педагога, специалиста по социальной работе, юриста, врача и др.) для совместной работы с семьей.

Данной командой составляется и реализуется индивидуальная программа работы с семьей и ребенком, т. е. необходимые меры коррекционно-реабилитационного характера на основе комплексной диагностики семьи и ребенка.

Индивидуальная программа утверждается решением психолого-медико-педагогического консилиума (далее ПМПК). Решение о созыве консилиума может принимать директор организации (учреждения), если в состав МДК входят только его специалисты. Если МДК является межведомственной, тогда решение о созыве ПМПК могут принимать органы местного самоуправления, на основе распоряжению главы местного самоуправления. На ПМПК коллегиально обсуждаются все сообщения относительно семьи и ребенка для принятия дальнейших решений.

Любая индивидуальная программа реабилитации семьи и несовершеннолетнего устанавливает перечень мероприятий (мер), направленных на оказание помощи несовершеннолетнему по обеспечению прав и законных интересов ребенка; сроки их реализации, разграничение ответственности за выполнение этих мероприятий, а также мер (социально-правового, психолого-педагогического, медицинского характера и т. д.) по выводу семьи из сложной ситуации.

Программа реабилитации несовершеннолетнего и его семьи рассчитана на длительное взаимодействие с семьей всех заинтересованных ведомств и учреждений. Она должна предусматривать такую форму работы как социальный патронаж, основная цель которого на первом этапе работы – контрольная функция, а в дальнейшем вторичная профилактика кризисов в семье.

Индивидуальная программа реабилитации несовершеннолетнего и его семьи предполагает определенное строение – структуру, в которую входят следующие основные направления деятельности специалистов:

- социально-правовое;
- социально-экономическое (бытовое);
- социально-медицинское;
- психолого-педагогическое и т. д.

За каждое направление программы отвечает конкретный специалист одного из ведомств, работающих с семьей и несовершеннолетним, и устанавливает конкретные сроки их выполнения. Направление деятельности каждого специа-

листа содержит в себе большой комплекс мероприятий (мер) по реабилитации несовершеннолетнего и его семьи

Через некоторое время реализации программы вновь созывается ПМПК, члены которого анализируют проделанную работу, дают ей оценку и при необходимости корректируют программу помощи семье и несовершеннолетнему.

4 этап. Реализация программы социальной реабилитации семьи и несовершеннолетнего. Оказание комплексной помощи ребенку.

Этот этап работы с семьей и несовершеннолетним предполагает:

- проведение комплексного первичного диагностического социального, медицинского, психологического, педагогического обследования;

- проведение коррекционно-реабилитационных мероприятий в зависимости от результатов обследования, прописанных в индивидуальной программе социального сопровождения несовершеннолетнего и его семьи;

- контроль за осуществлением рекомендаций и результативностью работы (посредством повторной диагностики ребенка по тем же направлениям);

- анализ деятельности специалистов на этом этапе и ее результатов. Оценка эффективности деятельности специалистов.

Социальное обследование предполагает сбор социального анамнеза; изучение условий жизни ребенка; отношение ребенка к родителям, к другим членам семьи, а также к друзьям и товарищам.

Медицинское обследование включает следующие мероприятия:

- 1) проведение комплексной оценки состояния здоровья ребенка с целью определения уровня: физического развития и степени его гармоничности; функционального состояния организма; нервно-психического развития; резистентности организма (кратность острых заболеваний у ребенка на протяжении одного года жизни, отсюда необходимость в витаминизации); наличия либо отсутствия у ребенка хронических заболеваний или врожденных пороков развития;

- 2) содействие в восстановлении первичной медицинской документации (если медицинская документация отсутствует – восстановление или получение медицинского полиса несовершеннолетнего и т. п.).

Медицинское обследование ребенка завершается составлением медицинского заключения о состоянии его здоровья и плана реабилитационных мероприятий (мер), где прописаны назначения амбулаторного или стационарного лечения, а также рекомендации по организации режима дня и питания ребенка, графика посещения ребенком медицинских учреждений для прохождения диспансеризации и т. д.

Психологическое обследование ребенка позволяет определить сравнительный уровень психического развития ребенка, т. е. его соответствие некоторому среднему уровню, установленному для детей данной возрастной группы, или отклонение от этого среднего уровня в ту или иную сторону. Диагностика психолого-педагогического обследования направлена не на выявление умственных способностей ребенка, а на установление отклонений в его развитии, являющихся результатом влияния условий жизни, воспитания и обучения. Любое изменение условий жизни и воспитания может существенно повлиять на резуль-

таты диагностики в ту или иную сторону. Поэтому составляется программа коррекционных занятий и устанавливаются сроки их выполнения.

Психологическое обследование ребенка включает следующее:

- определение соответствия его психического развития установленным нормам и уровня овладения необходимыми навыками и умениями;
- изучение личностных особенностей, интересов несовершеннолетнего, его способностей и склонностей с целью обеспечения индивидуального подхода к ребенку;
- исследование характера общения ребенка со взрослыми и сверстниками, выявление причин нарушения поведения.

Важным условием проведения диагностики является приспособление к индивидуальным особенностям ребенка, к его темпу, уровню утомляемости, колебаниям мотивации.

В ходе обследования психологу необходимо вести протокол, предварительно продумав способы фиксации данных.

При необходимости можно провести повторное обследование ребенка, но не ранее, чем через месяц после предыдущего.

Педагогическое обследование предполагает проведение диагностики на предмет социально-педагогической запущенности ребенка с привлечением специалистов из других межведомственных структур (специалист по социальной работе, специалисты школы, логопед, дефектолог и т. д.).

Диагностика данного направления включает в себя:

- проведение первичного обследования речи ребенка и ее особенностей;
- определение уровня сформированности познавательных интересов несовершеннолетнего;
- выявление у ребенка специальных способностей (музыкальных, литературных и т. д.) для определения выбора направления его внеучебной деятельности;
- определение степени овладения социальными (общение, сотрудничество с окружающими его людьми) и гигиеническими навыками и т. д.

План мероприятий (мер) по педагогической коррекции может включать в себя следующее:

- контроль за соблюдением режима дня;
- оценка качества выполнения домашних заданий;
- помощь в налаживании взаимоотношений с другими членами семьи;
- контроль за посещением ребенком школьных занятий и какого-либо кружка;
- поддержка интереса ребенка к выбранному занятию и т. д.

В конце каждого направления диагностического этапа специалистами пишется соответствующее заключение, которое должно быть представлено на ПМПК для разработки программы (плана) социальной реабилитации семьи и несовершеннолетнего, в которую включаются конкретные коррекционно-реабилитационные мероприятия по каждому направлению с указанием ответственных лиц и сроков исполнения, оценка эффективности деятельности специалистов.

Практическая работа по комплексному решению проблем семьи

Специалист социальной службы организует индивидуальную или групповую работу с семьёй и ребенком с учётом комплексного и междисциплинарного подхода по оказанию помощи в решении семейных проблем.

В зависимости от характера проблем таким семьям оказывается образовательная, психологическая, посредническая помощь в рамках долговременных форм работы.

Образовательная помощь заключается в предотвращении возникающих семейных проблем и формировании педагогической культуры родителей, а так же помощь в воспитании детей;

Психологическая помощь включает социально - психологическую поддержку, направленную на создание благоприятного микроклимата в семье в период кратковременного кризиса и коррекцию межличностных отношений;

Организационная помощь предполагает содействие в организации семейного досуга;

Информационная помощь заключается в обеспечении семьи информацией по вопросам социальной защиты;

Координационная помощь направлена на активизацию различных ведомств и служб по совместному разрешению проблемы конкретной семьи и положения конкретного ребёнка.

При оказании вышеперечисленных видов помощи используются следующие методы работы.

1. Диагностические: наблюдение, опрос, тестирование.
2. Управленческо-воспитательные (активные): ситуационно-ролевые игры, социально-психологический тренинги, консультирование, дискуссионные диалоги, лекции, семинары.

Предусматривается как индивидуальная, так и групповая форма работы с семьёй и ребенком.

При работе с семьёй могут быть использованы наиболее распространенные приёмы консультирования: эмоциональное заражение, внушение, убеждения, художественные аналогии, беседа.

Если семья не является инициатором взаимодействия со специалистом, консультирование может проводиться в завуалированной форме. Конечная цель консультационной работы – с помощью специально организованного процесса общения актуализировать внутренние ресурсы семьи, повысить её реабилитационную культуру и активность, откорректировать отношение к ребёнку.

Одна из форм работы с семьёй специалиста по социальной работе – социальный патронаж, посещение семьи на дому с диагностическими, контрольными, адаптационно-реабилитационными целями. Патронаж позволяет установить и поддерживать длительные связи с семьёй, своевременно выявлять её проблемные ситуации, оказывая незамедлительную помощь. Он даёт возможность наблюдать семью в её естественных условиях и выявить больше информации, чем лежит на поверхности. Проведение патронажа требует соблюдения ряда этических принципов: принципа самоопределения семьи, добровольности принятия помощи, конфиденциальности.

Комплексный подход в решении проблем семьи в рамках социального патронажа предполагает:

- проведение углублённых исследований и анализа работы с семьёй;
- мотивацию семьи на совместную работу по определению проблем;
- установление связи с другими ведомствами, учреждениями и организациями;
- оперативное вмешательство специалистов в случае угрозы жизни и здоровью для членов семьи.

По результатам работы, проведённой специалистом (-ами) с конкретной семьёй, не реже одного раза в месяц проводится плановый консилиум или координационный совет (иногда экстренно), на котором подводятся итоги, анализируются ошибки, вносятся предложения и принимаются решения по дальнейшей деятельности.

5 этап. Итоговый анализ результатов проделанной работы

Работа с семьёй носит циклический характер с обязательным анализом и оценкой достигнутых результатов на каждом этапе работы и ведётся до логического завершения – снятия с учета несовершеннолетних и их родителей (законных представителей) из банка данных того или иного ведомства системы профилактики. Основанием снятия с учета является:

- устранение неблагоприятных факторов, которые являлись причина постановки семьи в Банк данных;
- смена места жительства (другие субъекты РФ)
- достижение подростком возраста 18 лет.

Семья, ее атмосфера и подходы к семейному воспитанию должны стать основой формирования здоровья ребенка, его развития и воспитания. Выстраивая работу с семьёй данной категории, необходимо руководствоваться сводом законов Российской Федерации, в частности, ст. № 65 СК РФ, в которой говорится о том, что «...способы воспитания детей должны исключать пренебрежительное отношение..., родители не вправе причинять вред физическому или психическому здоровью ребенка, их нравственному развитию».

Вопросы для самоконтроля Тема 3.1

Существует несколько определений семьи. Какое из них Вы считаете наиболее полным.

Ученые выделяют различные функции семьи. Охарактеризуйте те, которые касаются, прежде всего, воспитания и развития ребенка.

Проанализируйте понятие «социальное сопровождение».

При социальном сопровождении решаются определенные задачи. Перечислите эти задачи. Какие из них наиболее важные, по-вашему мнению?

В центре внимания социального сопровождающего находится деятельность, которая включает в себя три области. Перечислите и проанализируйте эти области.

Какие можно выделить группы целей социального сопровождения?

Кто является субъектами социального сопровождения?

Известно, что процесс социального сопровождения цикличен и включает в себя определенные этапы. Какие?

Перечислите принципы социального сопровождения.

Проанализируйте установки специалиста на деятельность с семьей и ребенком.

Куда направлен вектор развития социально-педагогической работы по сопровождению семьи и детей.

В чем Вы видите особенность алгоритма действий специалистов организаций и учреждений социального обслуживания населения, взаимодействующих с неблагополучной семьей?

Педагогическое обследование предполагает проведение диагностики на предмет социально-педагогической запущенности ребенка с привлечением специалистов из других межведомственных структур (специалист по социальной работе, специалисты школы, логопед, дефектолог и т. д.). Что включает в себя диагностика данного направления?

Что предполагает комплексный подход в решении проблем семьи в рамках социального патронажа?

Практические задания для самостоятельной работы Тема 3.1

1. Проанализируйте ситуацию.

Вас назначили руководителем школы, которая в районе считается благополучной, имеет хорошие показатели успеваемости. За учебным заведением не числится ни преступлений, ни приводов в милицию. Между тем выпускники школы плохо адаптируются к жизни и на производстве после окончания школы. Половина из них не выдерживает конкурсных экзаменов в вузы, многие не подтверждают знания при проведении единых контрольных работ. Как вы будете действовать? Вот некоторые из возможных действий:

- посещаю уроки и анализирую их;
- разбираюсь со своими заместителями;
- провожу педсовет и выслушиваю членов коллектива;
- встречаюсь с выпускниками школы и беседую с ними;
- знаколюсь с работой лучших школ и лучших учителей;
- сам провожу открытые уроки и совместно с учителями анализирую их.

Задание:

1. Проанализируйте предложенные варианты действий, чтобы определить, достаточно ли этих шагов для менеджера или они неправомерны и нужно предпринимать совсем другие усилия.

2. Обоснуйте последовательность ваших управленческих действий.

2. Проанализируйте ситуацию.

Вас назначают руководителем учреждения социального обслуживания, в котором специалисты не привыкли работать в полную силу, предоставлены самим себе, в штыки воспринимают любые попытки изменить характер их работы. Что вы как руководитель будете делать?

Задание:

1. Определите многообразие необходимых управленческих шагов, принимаемых менеджером.

2. Кратко обоснуйте их последовательность.

3. Проанализируйте ситуацию.

Вдумайтесь в определение некоторых управленческих понятий. Проблема в управлении – ситуация неопределенности, при которой с момента выдвижения идеи до получения результата далеко не все структурные составляющие и связи между ними известны. Принятие решения – творческий процесс выделения из числа возможных решений одного, принимаемого к исполнению. Коммуникативность в управлении – способность системы управления оперативно реагировать на внешние воздействия, изменяя в соответствии с новыми требованиями каналы циркуляции информационных потоков, структуру звеньев и существующие между ними взаимодействия. Координация – функция управления, нацеленная на то, чтобы связывать, объединять, гармонизировать все действия и все усилия в организации.

Задание:

1. Подтвердите примерами из своего жизненного опыта правомерность этих определений.

2. Выделите главные элементы взаимодействия между этими понятиями в процессе принятия и реализации решений.

4. Проанализируйте ситуацию.

В учреждении социального обслуживания, в котором вас назначили руководителем, вы будете возглавлять и методический совет. Вы решили проверить эффективность работы методического совета до вашего назначения.

Задание:

1. Продумайте, как вы это сделаете.

2. Каковы будут ваши основные критерии оценки работы педсовета?

3.2. Метод кейс-менеджмента в работе по психолого-педагогическому сопровождению детей и их семей

3.2.1. Назначение и роль метода кейс-менеджмента в работе по психолого-педагогическому сопровождению детей и их семей

В Оксфордском словаре английского языка менеджмент определяется как способ, манера обращения с людьми, власть и искусство управления, особого рода умения и административные навыки. Все эти характеристики должны быть присущи и социальному педагогу. Не случайно по многим предметным специализациям специальности социальная педагогика он проходит как менеджер: «менеджер досуговой сферы», «менеджер физкультурно-оздоровительной работы» и т. д.

Однако, чтобы стать таковым на профессиональном уровне, необходимо пройти серьёзную специальную подготовку. Сегодня в России ещё нет устояв-

шейся системы подготовки менеджеров образования как профессионалов. Проблемы, связанные с организацией работы менеджеров в сфере образования в целом и в конкретных образовательных учреждениях пока недостаточно исследованы и разработаны. Все источники, рассматривающие менеджмент в образовании, статусом менеджера наделяют в основном руководителя образовательного учреждения или руководителя какого-либо управленческого органа. Но и руководители как менеджеры, готовятся у нас пока не столь основательно. Знания о менеджменте они получают не в специальных учебных заведениях, а в основном на краткосрочных курсах повышения квалификации или путем самообразования.

В Государственном образовательном стандарте высшего профессионального образования специальности – социальная педагогика было дано определение социального педагога как социального менеджера. Таким образом, оно отражает новый взгляд на подготовку специалистов по социальной педагогике, которая сегодня должна осуществляться с учетом её взаимосвязей с управленческими науками.

Появление профессии «социальный педагог» связано с началом формирования в России социальной педагогики как научной дисциплины в 90-х годах прошлого века. Все научно-методические источники, рассматривающие проблемы развития, социальной педагогики, отмечают её междисциплинарный характер. При этом подчёркиваются её взаимосвязи с такими научными дисциплинами, как социальная философия, социология, социальная психология, социальное право, социальное управление, социальная медицина и другими.

Начало эволюции управленческой мысли связывается в теории с первой работой Ф. Тейлора «Основы научного менеджмента» (1911 г). С тех пор разработано множество различных моделей менеджмента, анализ которых подтверждает наличие многочисленных связей между социальной педагогикой и социальным управлением. На общепhilosophическом (гносеологическом и мировоззренческом) уровне методологии социальная педагогика и социальное управление объединены, прежде всего, областью «социального». Это не просто знаковое слово в понятиях, а своеобразный общий знаменатель двух наук, связанный с философскими учениями об обществе, закономерностях общественного развития и о человеке как главной цели этого развития, как о субъекте и объекте общественных отношений.

Эти науки взаимосвязаны не только социальной направленностью. Анализ показывает, что ее дисциплинарном уровне методологии именно социальное управление является той основой, которая определяет проблемное поле социальной педагогики; её объект и предмет, целевые установки, предметное содержание, основные направления его развития в теории и на практик, принципы и методы реализации. Можно сказать, что теория социального управления составляет сегодня ту базу социально-педагогического знания, опираясь на которую можно сконструировать управленческую концепцию профессии социального педагога.

Особенность социального управления состоит в том, что субъектом и объектом этой наука является человек. Социальное управление как воздействие на

общество с целью его упорядочения, сохранения качественной специфики, совершенствования и развития имеет своей целью улучшение жизни человека и создание условий для его социального благополучия.

Центром социально-педагогического знания также является человек с его повелением, отношением к миру, к его социальным и культурным ценностям. Объектом социально-педагогической теории и практики является человек как член социума в единстве его индивидуальных и общественных характеристик, предметом – педагогические аспекты его социального становления и развития, приобретения социального статуса, социального функционирования, а также поддержание достигнутых и восстановление утраченных социальных характеристик. При этом конечная цель социально-педагогической, как и управленческой деятельности, направлена на социальное благополучие личности. Причем разница в методах достижения целей невелика, у социального управления и социальной педагогики и здесь много общего.

Показателен и тот факт, что многие методы социально-педагогической деятельности определяются классическими принципами управления. Конкретные управленческие воздействия на общество осуществляются через социальный менеджмент. В переводе с английского это слово означает «управление». В последнее время понятие «менеджмент» стало обычным в нашей управленческой литературе и прочно вошло в российский управленческий обиход. Нередко эти два термина «управление» и «менеджмент» употребляются как синонимы. Однако они имеют существенные смысловые различия. Менеджмент является частью социального управления. Он определяется и как конкретный вид управленческой деятельности, и как категория людей, участвующих в управлении организациями, и как особая профессия, которая развивается по мере обособления различных элементов процесса труда.

В психолого-педагогическом наследии А.С. Макаренко предстает перед нами как педагог-руководитель. Много внимания в его работах уделено принципам и технологиям централизации, единоначалия, длительности педагогического коллектива.

Знаменательно, что осмысление нашим выдающимся соотечественником всех педагогических принципов и технологий идет в русле классического менеджмента. Возьмём для сравнения 14 знаменитых принципов менеджмента Анри Файоля – представителя классического менеджмента: разделение труда; полномочия и ответственность; дисциплина; единоначалие; единство направления; подчиненность личных интересов общим; вознаграждение персонала; централизация; скалярная цепь (иерархия); порядок; справедливость; стабильность рабочего места для персонала, инициатива; корпоративный дух.

Общность управленческих принципов А. Файоля и А.С. Макаренко говорит о близости взглядов великого педагога идеям классического менеджмента. И для нас исключительно важно здесь то, что он осмысливал свою методику работы с детьми и педагогами именно с управленческих позиций.

Особенности социально-педагогической деятельности, связывающие её с социальным менеджментом, находят своё выражение в социальной роли педагога, которая реализуется в работе с различными категориями населения, и в

его разных должностных полномочиях. Поле деятельности социального педагога - самые разные области социальной сферы. Это образовательные учреждения разных типов, социальные службы и организации, где он может быть педагогом-руководителем (менеджером) любого уровня: воспитателем, методический работником, руководителем творческого объединения, организатором досуга, администратором и т.д. Каждая из этих должностей – самостоятельная область деятельности в общем педагогическом процессе и требует не только педагогических, но и управленческих знания и умений, без которых невозможно организовать коллективную и индивидуальную деятельность, руководить людьми и строить межличностные отношения.

Менеджмент ставит своей целью сформулировать и применить на практике всеобщие принципы управления, пригодные для любой человеческой организации и сферы деятельности. К ним относятся следующие: определение целей и задач управления; разработка конкретных мероприятий по их достижению; разделение задач на отдельные виды операций, распределение работ; координация взаимодействия различных подразделений внутри организации; совершенствование формальной иерархической структуры, оптимизация процессов принятия решений и коммуникаций; поиск адекватной мотивации деятельности и т.д. Все эти действия присущи и деятельности социального педагога, особенно если он занимает руководящие позиции в организации или учреждении. Они объединяются в функции управления, которые в теории рассматриваются как этапы или относительно самостоятельные виды управленческой деятельности. Эти функции выполняются конкретными лицами, являющимися специалистами в деле управления. Потому не случайно в менеджменте всегда подразумевается фигура «менеджера» – субъекта управления, действующего в некоторой организации.

Эта профессия сегодня находит свое место во многих областях социальной сферы. Однако в области образования она официально не обозначена, и должности менеджера нет в штатных расписаниях образовательных учреждений. Но предпосылки ее формирования на уровне этих учреждений появились ещё в 1970-е годы с выделением управленческих функций в работе руководителей школ. В 1975 году Ю.Л. Конаржевский обозначил функции внутришкольного управления: педагогический анализ, планирование, организация, внутришкольный контроль и регулирование (1).

В 1990-е гг., когда начинает активно разрабатываться теория внутрискольного менеджмента, в педагогической литературе появляется термин «менеджер образования». Но поскольку образование является частью социальной сферы, по сути своей – это «социальный менеджер». Еще в 1995 году вышел в свет «Справочник менеджера образования», в котором выделены три группы (уровня) менеджеров образования:

- 1) высший уровень – административный персонал образовательного учреждения и органов управления образованием;
- 2) средний – руководители методических, юридических, финансово-экономических и иных служб системы образования, которые не наделены

властными полномочиями, но для успеха деятельности должны обладать большой профессиональной компетентностью;

3) нижний – учитель как организатор управления учебно-познавательной деятельностью учащихся; классный руководитель как организатор управления формированием и развитием личности.

На основе общих функций менеджмента П.И. Третьяковым выделены такие функции менеджера образования: информационно-аналитическая, мотивационно-целевая, планово-прогностическая, организационно-исполнительская, контрольно-диагностическая, регулятивно-коррекционная.

Подготовку педагога-менеджера необходимо начинать при обучении студента в вузе, где он сможет освоить особенности менеджмента на разных уровнях образования и в связи с разными должностными обязанностями в образовательных учреждениях различных типов и видов.

3.2.2. Технологии социального планирования в работе социального педагога

Планирование принято рассматривать как основу управления. Сущность планирования заключается в определении основных видов деятельности, мероприятий с учетом конкретных исполнителей и сроков исполнения.

Подготовка планов работы основывается на соблюдении ряда требований (принципов планирования), обеспечивающих реальность, непрерывность, конкретность их выполнения.

Основные принципы планирования:

Целенаправленность (определенная целевая установка деятельности на конкретный период, основанная на учете прошлого опыта, анализе потенциала объекта управления).

Перспективность (цели деятельности принимаются как эмоционально окрашенные, понятные; как стратегия, намеченная на длительный срок, но тем не менее реально осознаваемая).

Объективность (разработка плана основывается на знании объективных условий деятельности объекта управления).

Комплексность (при составлении плана предполагается использование разнообразных средств, форм и методов, видов, направлений деятельности в их единстве и взаимосвязи).

Оптимальность (выбор содержания, форм, технологий работы, наиболее подходящих для конкретных условий).

Согласованность (соотнесение их координация плана работы отдельных структур, подразделений объекта управления друг другом).

Коллегиальность (использование форм коллективного планирования, учет мнения заинтересованных лиц и структур, оценка экспертов).

Конкретность (четкость формулировок, сроков, указание непосредственных исполнителей).

Цель планирования работы социального педагога – выработка единства действий с администрацией и педагогическим коллективом, с одной стороны, и с коллективом учащихся, родителей, общественными структурами – с другой;

установка сроков реализации решений; уточнение приоритетных направлений, решений, этапов деятельности.

Эффективность планирования социально-педагогической деятельности зависит от четких представлений о том уровне, на котором находится ее предмет к началу планирования, и о результатах работы к концу планируемого периода; от выбора эффективных путей и средств достижения целей.

В работе социального педагога различают перспективное, календарное и текущее планирование.

Перспективный план отражает цели и движение к ним на ближайшее будущее (от года до трех лет), исходя из анализа прошлого и с учетом настоящего состояния дел. Как правило, перспективный план имеет следующие разделы: аналитическая записка, цели и задачи деятельности на предстоящий период, содержание по направлениям работы.

Аналитическая записка отражает состояние жизни воспитанников учреждения, актуальные проблемы различных групп детей и семей, находящихся в трудной жизненной ситуации, количественно-качественный анализ результативности работы социального педагога за прошедший период, характеристику его социальных и профессиональных связей, включенности других специалистов и учреждения в решении проблем социальной жизни ребенка.

Цель определяет стратегию работы социального педагога как двусторонний процесс с одной стороны, процесс создания педагогически целесообразной среды для становления личности воспитанника, с другой – процесс развития самостоятельности ребенка как субъекта социальной жизни.

Задачи определяют ближайшую перспективу разрешения проблем социальной жизни детей в определенном направлении социально-педагогической деятельности.

В каждом разделе плана указывают мероприятия, которые должны обеспечить выполнение поставленных задач в данном направлении, сроки их проведения, должностные лица, совместно с которыми решаются эти задачи: администрация, учителя, классные руководители, специалисты.

Календарный план составляется на полугодие, чаще всего на месяц, он помогает выявить последовательность действий социального педагога по каждому направлению, уточнить место и время проведения события, ответственных за результат.

Кроме того, социальный педагог составляет планы конкретных мероприятий. Необходимо указать цель и задачи, место и время, ответственных за проведение всего мероприятия или отдельных его частей.

Цель планирования работы социального педагога - выработка единства действий с администрацией и педагогическим коллективом, с одной стороны, и с коллективом учащихся, родителей, общественными организациями - с другой; установление сроков реализации решений; уточнение приоритетных направлений, решений, этапов деятельности.

Эффективность планирования социально-педагогической деятельности зависят от четких представлений о том уровне, на котором находится предмет де-

тельности к началу планирования, и о результатах работы к концу планируемого периода, от выбора эффективных путей и средств достижения цели.

3.2.3. Особенности и условия реализации в решении проблем детей и их семей

Проблемы в семье. Причины и способы решения.

Дружная семья – основа счастливой жизни. Когда в семье царит гармония, любовь и взаимоуважение каждый член этого маленького построенного мира испытывает чувства заботы, радости и собственной значимости.

Однако нередко возникают кризисные ситуации, и кажется, что счастье на грани. Постоянные споры и разногласия с близкими нам людьми (супругами, родителями и др.) могут привести к неприятным последствиям, из-за чего чаще всего страдают ни в чем не виноватые дети. Возникают противоречия, недопонимание, иногда ситуация доходит и до насилия.

К сожалению, с проблемами в семье сталкивается практически каждый. Многие уверены, что в состоянии самостоятельно справиться, но не всегда это получается; в отчаянии мы бежим за советом к друзьям или и вовсе уходим от проблем, оставив их нерешенными.

Чтобы преодолеть семейный кризис, необходимо выявить причины семейных проблем и разобраться чем они были вызваны.

Причины семейных проблем.

Проблемы современной семьи значительно отличаются от семейных разногласий прошлого века. Причинами семейного кризиса сегодня могут быть проблемы социального и материального характера, что особенно влияет на благополучие семьи в целом.

К ним относятся: алкоголизм, пагубные привычки, финансовые трудности, нет жизненных целей, отсутствие взаимопонимания с родственниками, нет любви и уважения.

Чаще всего проблемы связаны с личным пространством, так как, вступая в брак, два человека не умеют жить вместе, они только учатся; приходится много уступать, соглашаться с мнением партнера, подстраиваться, менять свои принципы и т. п., что ущемляет собственные потребности: быт, не сошлись характерами, неверно расставлены приоритеты.

Сталкиваясь с трудностями в повседневной жизни, мы пытаемся найти выход, чтобы избавиться от них. Но иногда опускаются руки, и не хватает никаких сил нести на себе эту ношу бесконечных проблем, возникающих по той или иной причине. И в тот момент, когда хотелось бы опереться о преданное супружеское плечо или обратиться за поддержкой к близким, возникает непонимание, и ты словно отвергнутый и уже не любимый как раньше, не видишь выхода из еще более трудной ситуации. Что делать? Как избавиться от проблем в семье?

Алкоголизм. Пагубные привычки. Основная причина разлада в семье – это вредные привычки (алкоголь, употребление наркотиков, курение, азартные игры и т.п.). Проблема алкоголизма присутствует в каждой третьей семье. Жить с

алкоголиком невозможно; страдают все члены семьи, детям наносится глубокая психологическая травма. Нередко алкоголики применяют физическую силу и способны на убийство, о чем говорит статистика уголовных преступлений. Проблема наркотиков ровно так же устрашающе влияет на семью, как алкоголизм. Люди с сильной игровой зависимостью не менее опасны, стоит только запретить им играть, и последствия неминуемы. К сожалению, справиться с данной проблемой не так легко, так как люди с подобными вредными привычками с нарушенной психикой. Всем родственникам нужно быть психологами, чтобы самостоятельно преодолеть эту ужасную проблему. Однако немаловажно подготовить члена своей семьи, страдающего алкоголизмом или другой пагубной привычкой для предстоящего похода к специалисту. Несмотря ни на что в доме должна присутствовать спокойная обстановка. Кто-то должен взять на себя ответственность за радостное детство детей и здоровье престарелых родителей. Не стоит усугублять ситуацию скандалами, обвинениями и т. п. Постарайтесь окружить всю семью любовью и заботой, и это сыграет значимую роль в поиске взаимопонимания. Что касается сложных случаев, когда больной опасен и совершенно не осознает своих поступков, следует отправить его в специальное учреждение для лечения.

Финансовые трудности. Одной из существенных проблем являются материальные вопросы. Около 40% семей страдают, из-за скандалов, возникающих на финансовом поприще. Низкая заработная плата не дает возможности решить жилищные проблемы, достойно воспитывать своих детей, заплатить за учебу и т.п., и это проблема социальная. Не прибавляют оптимизма случаи с банкротством фирмы или развалом семейного бизнеса, что сильно зависит от экономики. Подобных проблем можно было бы избежать, но нет уверенности в завтрашнем дне. Материнский инстинкт напоминает о себе, современные дети не понимают отсутствия денег в семье, портятся отношения не только между супругами, но и между родителями и детьми; приходится искать дополнительные средства и тем самым накапливать долги. Финансовые сложности приводят к личной неустроенности. Начинаются упреки, чаще в сторону супруга (супруги). Чтобы решить данную проблему в семье, не нужно пилить мужа изо дня в день, важно определить суть конфликта, понять: откуда «корни растут». Возможно, проблемы на работе или ваш супруг в поиске лучшей должности. Главное, разобраться спокойно. Ничего нет зазорного в том, чтобы и супруга работала, в этом есть свои плюсы (развиваться полезно). Приумножить доходы можно при помощи дополнительного заработка в интернете. Важно поддерживать друг друга. Понимая ситуацию и преодолевая трудности вместе, семья только отличится своей крепостью и взаимопониманием.

Быт. Не всегда получается успеть выполнить все обязанности в доме. Весь день на работе, шумные дети, что и делают, как только устраивают беспорядок, а нужно убирать, постирать, приготовить, помыть посуду, сходить в магазин и многое другое; и на все это 3–4 часа в будние дни и выходные. Разделить эти обязанности не так-то просто между мужчиной и женщиной. Из всего перечисленного супруг может взять на себя поход в магазин, а остальное, как правило, дела женские. Не имея времени на романтику, любовь и совместное времяпро-

вождение, супруги раздражаются по любому пустяку, ссорятся, накапливают обиды. Как же быть? Главное, понять, что мужчина не будет стирать белье и мыть полы. Это проблема женщины. Уходить от мужа по этой причине неразумно, скорее муж не выдержит необоснованных обид, так как мужчины мыслят иначе. В данном случае можно рассчитывать на помощь за волшебные и ласковые слова, которые так любят мужчины. Лучше всего не принимать во внимание быт, как некую серьезную преграду в отношениях, особенно женщине, ведь из-за ее поведения и бесконечной раздраженной занятости два когда-то любящих человека начнут отдаляться друг от друга, что приведет к потере чувств и любви. Чтобы этого не произошло, оставляйте детей с бабушками и дедушками, ходите с мужем в кино, на выставку, в гости. Провоцируйте супруга говорить комплименты и делать приятные поступки. Не стоит ущемлять свои интересы. Отправьтесь на шопинг, пока муж посидит с детьми. Отвлекайтесь от быта, не придавайте ему особого значения.

Не сошлись характерами. Разные характеры и интересы могут способствовать проблемам в общении между членами семьи. Это могут быть разные взгляды на поведение в обществе, воспитание детей, материальные вопросы и др. Это проблема относится больше к молодым семьям. Юные люди, вступают в брак, так и не узнав друг друга, между ними зарождается некое чувство, страсть, а потом выясняется, что кроме этого больше их ничего не связывает. Возникают ссоры, скандалы, недоверие, отсутствует уважение. И все же есть выход. Отношения могут спасти компромиссы. Необходимо выбрать тот вариант, который устроит обоих. Не стоит спорить и отстаивать свое мнение, на это не хватит ни сил, ни времени; лучше всего создать общие интересы.

Нет жизненных целей. Часто проблемы современной семьи связаны с отсутствием общих жизненных целей. Семейная жизнь плывет по течению, каждый день такой же, как предыдущий; становится скучно. Необходимо строить совместные планы: ремонт, покупка стиральной машины, автомобиля, квартиры, дачи; и пытаться реализовать их. Можно совместно копить деньги на отдых или что-либо другое. Это сплотит семью, и скучать будет некогда.

Отсутствие взаимопонимания с родственниками. Довольно часто причиной развода в семье могут быть отношения с родственниками. Свекровь может вести войну с невесткой, не одобряя выбор сына, а теща доставать неудачника – зятя, который, по ее мнению, не в состоянии обеспечить семью. В такой ситуации приходится метаться между двух огней. Иногда необходимо делать выбор против одного в пользу другого, и обычно в стороне остается любимый человек. Чтобы не возникало подобных разногласий, семья должна жить отдельно от родителей. В таком случае если споры и будут, то не постоянно. Родители могут сильно влиять на своих детей, их мнение часто решающее, но если в семье царит большая любовь, никто из супругов не станет требовать сделать выбор. Эти поступки свойственны эгоистам, поэтому стоит подумать, если родственники говорят об этом. Самый лучший вариант – придерживаться нейтралитета. Не принимайте ни ту, ни другую сторону, слушайте сердце.

Неверно расставлены приоритеты. Правильно расставить приоритеты немаловажно для семьи. Если на первом месте не семья, а другие ценности

(увлечения, интересы, карьера), ни о какой гармонии нет и речи. В таком случае дети страдают от недостатка внимания, нет необходимого для семьи понятия общности, возникает недоверие, измены и т. п. Чтобы избежать проблем по этой причине, стоит семью ставить на первое место, находить время для совместного отдыха и прогулок, что принесет радость даже самому занятому человеку, ведь никакие деньги не заменят любовь.

Нет любви и уважения. Отсутствие уважения и любви — самая важная проблема в семье. С ней связаны все остальные проблемы. Брак без любви ничего хорошего не приносит. В отношениях супругов постоянно скандалы, непонимание, обиды, ссоры; они живут как чужие, не сдержанны, способны издеваться друг над другом, унижать в обществе. Первым признаком отсутствия любви считается нежелание быть вместе, разговаривать, заниматься сексом. Это все становится настолько ненужным и неинтересным, насколько не нужен человек. Найти выход из подобной ситуации нелегко, тем более, если отношения запущены и в доме царит безмолвная тишина. Однако ситуацию еще можно исправить. О проблеме нужно разговаривать и выяснять, что происходит и почему. Попробуйте услышать друг друга и понять, расскажите, что кого не устраивает, и ищите компромиссы. Пообещайте измениться, вспоминайте хорошие моменты, поддерживайте друг друга в самой мелочи. Станьте лучшими друзьями, любовниками, психологами и ваши отношения станут прочным фундаментом, на котором держится счастье. Некоторые родители считают, что проблемы у детей существуют лишь в неблагополучных семьях. Однако это мнение ошибочно. И во всех отношениях успешной, на первый взгляд семье, может возникнуть такое явление. Казалось бы, чаду уделяют достаточно времени, а он почему-то становится агрессивным или, напротив, замыкается в себе или каким-то еще образом демонстрирует, что не все так гладко. По каким же причинам возникают проблемы ребенка в семье? В ряде ситуаций родители склонны обвинять в этом школу, неблагополучную компанию, с которой общается сын или дочь, в общем, ищут внешние факторы. Хотя на самом деле следует обратить внимание на обстановку внутри семьи.

Проблемы воспитания детей в семье. Казалось бы, у ребенка нет повода для переживаний и капризов. Он учится в отличной школе, ходит на танцы, занимается с репетиторами, с детства пользуется услугами прекрасных специалистов (логопеда, педагогов). То есть у него есть все, что нужно ребенку для полноценного развития и обучения. А он почему-то капризничает, проявляет неблагодарность, грубит родителям. В чем же дело? А в действительности все очень просто. Ребенком действительно много и качественно занимаются. Но это делают посторонние люди, а не родители, которые почему-то поручили большую часть воспитания своего чада другим, пусть и за деньги. Но ведь это все же их ребенок, которому элементарно не хватает любви и внимания. Конечно, его любят и заботятся о нем. Только он этого не чувствует. Это взрослые могут понять теплое отношение к себе, а детки пока еще не научились его чувствовать. Им нужны доказательства! Таким образом, они снова и снова пытаются обратить на себя внимание родителей, заставить их уделить себе время. Мама и папа, в свою очередь, не понимают, что происходит. Боятся, что чадо

недостаточно занято, поэтому у него появляются ненужные мысли. И отдают в очередную секцию, стараясь забить его досуг «полезными делами» под завязку. А все элементарно: нужно не только проводить время с ребенком, но и разговаривать с ним, показывать, что он и его мнение очень важны. К тому же, может быть, родители достаточно строго следят за оценками и прочими достижениями своего ребенка. И у него складывается впечатление, что его любят за успехи. А когда он их не делает – то не любят. Если вам кажется, что дело именно в этом, поговорите с ребенком. Объясните ему, что вы любите его, вне зависимости от происходящего и его успехов. Просто за то, что он есть. Но это не значит, что вы должны идти на поводу у своего чада и выполнять все его капризы. Так он может решить, что ему все можно, и вырасти эгоистом. Нужно найти баланс между заботой, пониманием, демонстрацией любви и строгостью. Еще одна причина, по которой у ребенка могут появиться комплексы или эмоциональное напряжение, это стремление родителей воплотить в чаде свои мечты, которых они сами осуществить не смогли. Например, мама всегда мечтала заниматься пением, и она отводит дочку на занятия вокалом и пристально следит за ее успехами. Ребенок чувствует, что от него ждут чего-то особенного, что на него возложена огромная ответственность, и очень боится допустить ошибку и этим расстроить родителей. Но так как он находится в постоянном напряжении, не в силах расслабиться, то неудачи все же случаются. А это – новый стресс и новые комплексы, плохое самочувствие. И даже если он сам хотел петь или танцевать, в подобной обстановке эта деятельность не приносит ему никакого удовольствия и перестает вызывать интерес.

Психологические проблемы в семье. Дети, даже совсем крохи, очень чувствительны к эмоциям близких. Поэтому им необязательно видеть ссоры родителей или слышать громкие скандалы, чтобы понять, что в семье произошел разлад. Вы можете скрывать от него проблемы, не подавать виду, что что-то не так, но он все поймет. А раз маме и папе плохо, и то и ему плохо. Таким образом, проблема взаимоотношений в семье не может не сказаться на ребенке, даже если она его не затрагивает напрямую. У него могут возникнуть комплексы или, наоборот, проявиться агрессия. И, конечно же, ребенок будет стараться наладить обстановку в семье и снова сблизить маму и папу. Но у детей своеобразные представления о методах, которыми этого можно добиться. Есть безобидные способы, а есть те, которые наносят ребенку огромный вред. Например, он помнит, как однажды болел, и мама с папой, забыв про распри, дежурили у его кровати вместе, играли с ним, баловали его. И он, в надежде воссоединить семью, снова и снова начинает имитировать такие ситуации. А когда ребенок часто притворяется больным, то со временем он действительно может приобрести какое-либо психосоматическое заболевание. И хуже всего, когда малыш корнем всех семейных проблем считает себя (если не понимает, в чем причина ссор и не может себе ее объяснить) и думает, что мама с папой ссорятся из-за него. Это чревато комплексами, постоянным чувством вины, заниженной самооценкой и другими психологическими проблемами.

Подростковые проблемы в семье. Даже если ребенок всегда демонстрировал идеальное послушание и отличался прекрасным характером, в подростко-

вом возрасте (11-15 лет) под напором гормонов он может сильно измениться. Эти перемены проявляются по-разному. Одни подростки становятся замкнутыми, другие – агрессивными и раздражительными. В это время очень важно понимать, что нужно ребенку и оказывать ему поддержку. Так, подростку необходимы:

- личное пространство, куда остальным нет доступа
- помощь в делах или исправлении ошибок
- возможность самостоятельного принятия решений
- право на собственное мнение
- забота, любовь и поддержка родителей

Если подросток видит, что его не понимают и не поддерживают, то он начинает еще больше демонстрировать свой характер родителям. Но это не значит, что ему все нужно позволять. Иногда родителям следует проявлять и твердость характера. И, конечно, как и на детях младшего возраста, на подростках благоприятно сказывается спокойная, наполненная любовью и заботой, обстановка в семье, в то время как неблагоприятная атмосфера усугубит ситуацию.

Проблема ребенка в семье сказывается на его адаптации в социуме, взаимодействии с другими людьми, процессе образования. Если вы задаетесь вопросом, по какой причине ваш малыш проявляет излишнюю агрессивность, раздражительность, беспокойство, тревожность, застенчивость, плохо учится, конфликтует со сверстниками и учителями, то обратите внимание на взаимоотношения внутри вашей семьи. Не перекладывайте ответственность на педагогов, плохое окружение и прочие внешние факторы. От возникновения конфликтов и непонимания между поколениями не застрахована ни одна семья, даже самая благополучная, на первый взгляд. Важно не откладывать решение на потом, не пускать ситуацию на самотек. Своевременное принятие мер облегчает жизнь и детям, и родителям.

Проблемы обучения детей. Рассмотрим причины, по которым возникают проблемы воспитания и обучения детей:

– Отсутствие внимания. Современные родители часто доверяют заботу о своем чаде квалифицированным специалистам (педагоги, репетиторы, логопеды и так далее). Так малыш получает необходимые ресурсы для обучения и полноценного развития, но при этом ему не хватает родительского тепла, заботы, любви. И дабы привлечь внимание мамы с папой он проявляет неблагодарность, агрессию, грубость. Взрослым следует осознать, что дети не умеют чувствовать теплое отношение, им нужны доказательства: объятия, подарки, совместные игры и походы в кино, театр, зоопарк и так далее.

– Излишняя строгость. Другая родительская ошибка – чрезмерное строгость по отношению к детским успехам: успеваемость, победы в соревнованиях, конкурсах. В результате у ребенка, который уверен, что его любят исключительно за успехи, развивается комплекс неполноценности, низкая самооценка. Успешные и уверенные в себе личности вырастают из детей, которым давали понять, что их любят вне зависимости от обстоятельств и социальных успехов.

– Излишняя забота. Противоположная ситуация – чрезмерная опека, когда взрослые идут на поводу маленького человека, исполняя все желания и капризы, стоит ему только сказать «Хочу!» или топнуть ножкой. Это распространенная ситуация в семьях, где один ребенок.

– Эмоциональное напряжение. Многие проблемы воспитания детей в семье связаны с желанием взрослых воплотить собственные несбывшиеся мечты в чаде. Дети, чувствуя огромную ответственность, постоянно испытывают стресс, нередко страдают от депрессии.

– Семейные конфликты. Родители, которые живут вместе ради ребенка, наносят ему психологическую травму. Дети, растущие в семье, где мама с папой постоянно ругаются, проявляют неуважение и грубость по отношению друг к другу, испытывают глубокое чувство вины. Кроме этого, у них формируется неправильная модель человеческих взаимоотношений.

Проблемы воспитания детей в семье: пути решения.

Воспитание личности – сложный процесс, требующий знаний, опыта, терпения. Неудивительно, что родители постоянно сталкиваются с проблемами. Особенно тяжело приходится в периоды перехода между этапами взросления: 1 год, 3 года, 7 лет, подростковый период (11-15 лет) и в 18-19 лет.

Существуют рекомендации, которые остаются актуальными при воспитании детей любого возраста, начиная с дошкольного:

– Поддерживайте детей, любите их, несмотря ни на что, и не забывайте им об этом говорить.

– Давайте право на собственное мнение и уважайте его, интересуйтесь жизнью ребенка.

– Давайте возможность принимать решения самостоятельно, учите нести за них ответственность.

– Помогайте на пути к цели, направляйте, делитесь опытом.

– Предоставьте личное пространство.

Непонимание. Родители предъявляют к отпрыску требования, которые не согласуются с его характером, «дают» на ребенка, заставляя соответствовать каким-то своим представлениям. Это вызывает упрямство, способствует развитию замкнутости, отстраненности. Ожидания родителей должны отвечать возможностям ребенка. Он не должен заниматься музыкой или усиленно изучать английский только потому, что этого хотят амбициозные родители.

Неприятие. Может происходить из-за несвоевременной беременности или потому, что родители хотели мальчика, а родилась девочка. Неприятие может появиться на фоне раннего отлучения от груди, когда малыша отдают в ясли или поручают няне. У него снижается жизненный тонус, возникают страхи, если с ним строги не по возрасту, проявляют недостаточно ласки и нежности, в общении акцентируют внимание на отрицательных чертах, не замечают положительных качеств.

Отсутствие гибкости. Часто наблюдается у родителей авторитарного склада. Они предвзяты по отношению к ребенку, навязывают свое мнение, не допускают альтернативных решений.

Непоследовательность. Встречается между родителями, когда требования отца и матери не совпадают или родители наказывают, а бабушка с дедом жалуют и попустительствуют. Непоследовательным может быть поведение одного взрослого, когда в обращении с детьми допускаются крайности: обещания и их невыполнение, тотальный контроль и полное безразличие.

Чрезмерная эмоциональность. Недовольство родителей обрушивается на ребенка, что в дальнейшем приводит к возбудимости или наоборот, к заторможенности. Излишне тревожные родители паникуют по любому поводу, страдают навязчивыми страхами, опекают, вмешиваются с советами и предостережениями.

Доминантность. Властные родители требуют безоговорочного подчинения, категоричны, не приемлют самостоятельности, все контролируют, применяют физические наказания. Такая тактика не приводит к порядку, лишь к усталости, грозит нервными срывами.

Гиперсоциальность. Отношения в семье испытывают дефицит тепла, эмоциональности. Ребенка боятся испортить, поэтому выдвигают множество требований, которым он должен соответствовать. Ему не прощают слабости и оплошностей, детская жизнь лишена непосредственности, веселья. Все идет по плану, расписано до мелочей, подвергается тщательному анализу.

Как вырастить здорового и счастливого ребенка? Характер формируется, начиная с раннего возраста, у дошкольников уже складывается определенный образ поведения. Все семейные проблемы, по мнению не только З. Фрейда, родом из детства. Воспитание потребует от родителей много усилий, а результаты родительского влияния не проявляются немедленно.

Типы конфликтов и способы их преодоления.

1. Конфликт неустойчивого родительского восприятия

По мнению психологов, часто причиной конфликтов между родителями и детьми является “неустойчивость родительского восприятия”. Как это понимать? Естественно, что статус подростка в семье и обществе не устоялся. Он и не взрослый, но уже не ребенок. Недостатки в этом возрасте многочисленны: несобранность, неусидчивость, нецелеустремленность, несдержанность и др. Внешний облик соответствует этим качествам. Вообще, подросток непривлекателен. Вместе с тем, ведет себя иногда как взрослый, то есть критикует, требует уважения. Но иногда он, как ребенок, — все забывает, разбрасывает вещи и т. д.

В результате положительные качества недооцениваются, зато выступают несовершенства. Особенно если в семье есть младший ребенок — послушный и старательный. Необходимо, чтобы родители постарались осознать свои противоречивые чувства.

Попытались гасить в себе недовольство и раздражение. Объективно оценили достоинства и недостатки подростка. Сбалансировали систему обязанностей и прав.

2. Диктатура родителей

Формы этого конфликта разнообразны, но общая формулировка звучит так: диктатура в семье — это способ контроля, при котором одни члены семьи

подавляются другими. При этом, конечно, подавляется самостоятельность, чувство собственного достоинства. Родители вторгаются на территорию подростков, в их душу.

Бесспорно, родители должны и могут предъявлять требования к ребенку, но необходимо принимать нравственно оправданные решения. По мнению психологов, требовательность старших должна сочетаться с доверием и уважением к детям, в противном случае требовательность оборачивается грубым давлением, принуждением. Родители, воздействующие на подростка приказом и насильем, неизбежно столкнутся с сопротивлением, которое чаще всего выражается грубостью, лицемерием, обманом, а иногда откровенной ненавистью. И даже если сопротивление будет сломлено, победа окажется мнимой, так как ребенок теряет чувство собственного достоинства, он унижен и получает информацию, которую можно определить одним выражением: «Кто сильнее, тот и прав».

Несомненно, авторитетность родителей, которые игнорируют интересы и мнения подростка, лишая его права голоса, – все это гарантия того, что вырастет циник, хам и деспот. Может, конечно, обойтись без тяжких последствий, но одно можно сказать с полной уверенностью: из сына или дочери получится то, чего, видимо, никак не ожидали родители. Так как положительный эффект такого воспитания отсутствует. Поэтому пусть подросток в своей комнате вешает джинсы туда, куда хочется ему. У любого человека, а особенно у человека взрослеющего, должна быть территория, куда “посторонним вход воспрещен”. Если же взрослый с легкостью вторгается на чужую территорию, в чужую душу, подросток замыкается в себе, грубит, нервничает. Во всяком случае, известно, что в семьях, где уважают границы личного пространства каждого, конфликты и ссоры — явления редкие, нетипичные. Для разрешения таких конфликтов введите некоторые простые правила общения, правила общежития, которые должны соблюдаться:

- не входить друг к другу в комнату без стука или в отсутствие хозяина,
- не трогать личные вещи,
- не подслушивать телефонные разговоры.

Необходимо оставлять за подростком право выбора друзей, одежды, музыки и т. д.

Искренне объясняйте, что вы чувствуете, когда расстроены, но не вспоминайте старых, давнишних грехов, а говорите о сегодняшнем положении. Однако при этом никогда не давите, не наказывайте физически, не унижайте.

3. Мирное сосуществование – скрытый конфликт. Отметим, что здесь царит позиция невмешательства. Выглядит обстановка вполне благопристойно. У каждого свои успехи, победы, проблемы. Никто не переступает запрет. Родители испытывают гордость, поддерживая подобный нейтралитет. Думают, что такие отношения воспитывают самостоятельность, свободу, раскованность. В результате получается, что семья для ребенка не существует. В критический момент – беда, болезнь, трудности, – когда от него потребуется участие, добрые чувства, подросток ничего не будет испытывать, так как это не будет касаться лично его. Сюда же можно отнести воспитание “без запретов”. Установка родителей на детскую “свободу” без конца и без края, устранение тормозов, ограни-

чений и обязанностей подчиняться нравственному долгу или элементарным правилам общения пагубны для формирования личности. Это является молчаливым разрешением делать все, что вздумается. Приведет оно к тому, что человек, воспитанный в таких правилах, забудет нажать на тормоз, когда на пути реализации его интересов и способностей кто-либо окажется. Поменяйте тактику общения. Установите систему запретов и включитесь сами в жизнь подростка. Соответственно помогите ему участвовать в жизни семьи. Создайте так называемый семейный совет, на котором решались бы многие проблемы всей семьи.

4. Конфликт опеки. По сути, опека – это забота, ограждение от трудностей, участие. Подростки могут быть в таких семьях безынициативны, покорны, подавлены. Они часто отстранены от решения вопросов, которые касаются их лично и всей семьи. Вялое безразличие подростка иногда превращается в «диктат младшего». Он командует родителями, заставляя, как это было в детстве, выполнять все свои желания. Часто такие дети появляются в семьях, где ребенка очень ждали, и он был последней «надеждой» на счастье. Но «деспотизм» подростка встречается гораздо реже. Чаще это послушный ребенок, который не доставляет родителям особых хлопот в детстве. В подростковом возрасте именно такие ребята наиболее часто «срываются» и «восстают» против взрослых. Форма протеста может быть разной – от холодной вежливости до активного отпора. Это уже зависит от индивидуальности. Родители, которые бессознательно стремятся сохранить эмоциональную близость с ребенком, оказывают своим детям «медвежью услугу». Взрослые, постоянно озабоченные тем, чтобы их ребенок не столкнулся с семейными трудностями, чтобы он не устал от повседневных забот, растят «маменькиных сыночков и дочек». Эти дети несчастливы в среде сверстников, они не готовы к трудностям жизни, так как им никто, кроме близких, «стелить соломку» не станет. Заметим, что человека чаще губит чрезмерная опека, чем проблемы и невзгоды. Конфликт разрешится тогда, когда родители постараются изменить свое поведение. Не отказывайтесь от контроля, без которого невозможно воспитание человека, но сведите опеку к минимуму. Не требуйте от ребенка только правильных поступков, примите его таким, какой он есть. Помогайте, но не старайтесь решать за него все проблемы. Стимулируйте общение со сверстниками. Дозируйте опеку, дозируйте свободу, дозируйте похвалу и порицание — это один из выходов в данной ситуации.

5. Конфликт родительской авторитетности. «Шоковая терапия». Детей в таких семьях воспитывают кропотливо, стараясь сделать из них вундеркиндов. Обливают холодной водой, учат языкам, музыке. Замечают любой промах, обращают на него внимание, наказывают неуважением. Проводят беседы на воспитательные темы, не давая возможности отстаивать свое мнение. Не замечают успехов и никогда не хвалят за хорошие поступки, не поощряют их. Постоянно требуют от ребенка совершенства, говоря при этом: «А вот я в твоём возрасте...». Это приводит к двум типам конфликтов:

1. Ребенок чувствует себя неуверенно, его охватывают обида и ярость, но подросток понимает, что бессилён. Появляется мысль о безысходности, бессмысленности собственной жизни.

2. Все, как на войне. Силы сторон (родителей и детей) практически становятся равными: на грубость – грубостью, на злорадство – злорадством. Если у родителей случаются несчастья, дети не будут сочувствовать, они отплатят той же монетой.

Измените отношение к своему ребенку. Станьте терпимее к недостаткам подростков. Постарайтесь восстановить доверие и уважение ребенка к самому себе. Найдите и развивайте в сыне или дочери те достоинства, которые свойственны их натуре. Не унижайте, а поддерживайте. Не вступайте в бесконечные споры, не допускайте молчаливой, «холодной» войны. И главное – уверьте ребенка в том, что вы всегда будете его любить, что гордитесь тем-то, и тем-то, чего в вас недостает. Поймите, что ему трудно!

Оптимальный тип семьи: партнерство. Именно такой способ организации связей старшего и младшего поколений представляется оптимальным, а не опека, диктатура или сосуществование. Как же этого добиться? Если мы хотим, чтобы сын или дочь стали ближе, роднее, то первое правило – не ограждайте их от горестей и радостей взрослого человека, а делайте соучастниками ваших переживаний. Причем делайте это прямо и смело, давая доступные разъяснения. Не запугивайте, не сгущайте краски, поделитесь своими надеждами. Все должно быть общее: и радость, и слезы, и смех. Совместные переживания, надежды, мечты – все это сплачивает семью, укрепляет ее. Пусть подросток равноправно участвует во всех советах, решениях семьи. И его поведение будет обсуждаться так же. Ограничения и поощрения необходимо обсудить вместе, где вы и ребенок выскажете свое мнение. Поверьте, решение будет принято значительно легче.

3.2.4. Методика работы с семьей

Задача социального педагога в работе с семьей – это разрешение кризисных ситуаций. Кроме того, следует обратить внимание и на их своевременное предупреждение и нейтрализацию. К предупреждению относится материальная помощь семьям со стороны государства в виде выплаты пособий. Предоставление льгот, социальной помощи. Социальный педагог кроме педагогических проблем, работа с семьей, решает социальные, экономические, медицинские и психологические задачи. Главная цель – мобилизовать внутренние силы семьи на преодоление кризиса. Для этого, во-первых, необходимо проанализировать проблемы. Во-вторых, следует проконсультироваться со специалистами, в-третьих, определить пути выхода из кризиса.

Объектом воздействия социального педагога могут быть ребенок, члены семьи, сама семья в целом.

Кроме того, социально-педагогическая деятельность осуществляется на трех уровнях: диагностическом, профилактическом и реабилитационном.

Любую работу с семьей социальный работник начинает с её изучения, то есть на диагностическом уровне. Здесь возможны два варианта деятельности:

- при добровольном обращении клиентов – оценка ситуации и в случае необходимости организация консультации психолога;

- при недобровольном обращении – сбор достоверной информации о семье, организация встречи с ней, обеспечение обратной связи.

Обязательными этапами диагностики являются: сбор информации; анализ информации; постановка социального диагноза.

Методологические принципы:

- объективность в сборе фактов и их интерпретации. Необъективность может привести к якорному (дотошное исследование, но в каждом новом факте социальный работник видит подтверждение сложившегося стереотипа) или замковому (из-за стереотипов наклеивается ярлык, делаются ранние необъективные выводы о семье, и социальный работник останавливает диагностическое исследование) эффекту;

- множественность источников информации;

- достоверность информации; клиентоцентризм (смотреть на проблему исходя из интересов клиента)

Этические принципы: конфиденциальность, степень открытости – право клиента; невмешательство в частную жизнь.

На данном этапе обязательно используются следующие диагностические методы:

– **наблюдение** (позволяет определить пол, возраст, национальность, материальное положение, черты характера, уровень интеллектуального развития и состояние психики клиента);

– **беседа** (равноправный диалог или интервью, устный опрос по заранее обдуманному плану);

– **анкета;**

– **тесты** (стандартизированный набор заданий, позволяющий определить уровень знаний человека, состояние его личностных, психологических характеристик)

В диагностике широко используются:

- **шкальные методики.** Для определения результата совместной работы семье предлагается шкала, на которой члены семьи должны отметить состояние своей проблемы до и после визита к социальному работнику. Этот показатель можно сравнивать только с показателями этой же семьи в другой момент времени. Методика позволяет переводить качественные характеристики в количественные и может широко использоваться, так как это один из немногих простых в применении и устраивающих семью способов определения эффективности работы;

- **карточные методики** – набор карт с определенным смысловым содержанием (любовь, ненависть, развод, тоска). Семье дается задание расположит карточки по времени – настоящее, прошлое, будущее, карточные методики позволяют составить общее представление об эмоциональном состоянии семьи, ее жизненной ситуации, облегчает работу с людьми, имеющими затруднения в общении (мигранты, замкнутые), оказывает успокаивающее действие;

- **проективные методики** – разновидность тестов, нацеленных на определение неосознаваемых клиентом состояний (бессознательное влечение, скрытая агрессия, переживание); ассоциативные проективные методики, построенные

на словесных ассоциациях, системе законченных предложений; экспрессивные методики (основаны на рисовании: рисунок семьи, рисунок себя в виде растения, животного). Они позволяют сравнивать результаты работы с клиентом; анализ документации. Контент-анализ (выборочный, содержательный). Изучение документов - важный аспект деятельности социального работника, который является составителем многих документов, необходимых для дальнейшей работы с семьей, в помощь другим специалистам, правоохранительным органам, для отчетности, для защиты своих интересов;

- **метод социальных биографий** – сбор информации об истории жизни человека и его семьи. Исследуются личные беседы, опросы родственников, переписка, семейные альбомы. Этот метод используется в работе с теми клиентами, проблемы которых берут начало в семье, традициях.

В ситуациях, когда различные недостатки в семье тщательно скрываются, может помочь опрос соседей, школьных учителей, разговор с самим ребенком.

Определить, есть ли проблема физических наказаний в семье (если родители скрывают ее наличие), можно по состоянию ребенка.

Социально-педагогическая помощь семье

Образовательная составляющая включает в себя два направления: помощь в обучении и воспитании.

Помощь в обучении направлена на предотвращение возникающих семейных проблем и формирование педагогической культуры родителей. В связи с этим, деятельность социального работника предусматривает проведение широкого просвещения родителей по следующему кругу вопросов:

– педагогическая и социальная подготовка родителей к воспитанию будущих детей;

– роль родителей в формировании у детей адекватного поведения в отношении к сверстникам;

– значение личного примера и авторитета родителей в воспитании детей, атрибуты роли отца и матери, отношений между детьми;

– взаимоотношения различных поколений в семье, методы педагогического воздействия на детей, формирование позитивных отношений между детьми и взрослыми;

– воспитание детей с учетом пола и возраста;

– социально-психологические проблемы воспитания «трудных» подростков, проблемы отрицательного влияния безнадзорности на психику ребенка;

– сущность самовоспитания и его организация, роль семьи в руководстве самовоспитанием;

– поощрение и наказание в воспитании, наиболее распространенные ошибки родителей;

– особенности воспитания детей с отклонениями в физическом и психическом развитии и т. д.

Помощь в воспитании предполагает консультирование родителей, создание специальных воспитывающих ситуаций для решения задачи своевременной помощи семье. Родительский долг, любовь, ответственность, интерес входят в ту сферу семейной жизни, которая обеспечивает воспитательную функцию се-

мы. Если нарушены отношения в этой сфере, то социальному работнику следует оказать помощь в формировании нравственного сознания детей и родителей через бытовую требовательность, взаимную ответственность и уважение. Социальному работнику при оказании помощи семье необходимо разобраться с родителями применяемые в их семье методы воспитания и помочь определить более адекватные. Такая работа с семьей осуществляется на профилактическом и реабилитационном уровнях.

Профилактический уровень социально-педагогической деятельности с семьей реализуется в пропаганде ненасильственного воспитания, в повышении педагогической культуры родителей. Эффективность профилактической деятельности напрямую зависит от правильного выбора способа общения с семьей. Недопустимы небрежное, снисходительное или слишком официальное отношение при встрече, а также упреки, устрашения, ультиматумы. В противном случае создается психологический барьер, из-за чего человек не может адекватно воспринимать даже вполне целесообразные предложения.

Предвидя трудный разговор, социальный работник должен тщательно подготовиться к встрече. Собрать как можно больше информации о семье, тщательно обдумать содержание и форму беседы. В начале встречи нужно отметить благоприятные стороны жизни семьи, положительные качества собеседника. Завоевав расположение, необходимо найти тактичную форму для определения проблемы.

Успешной работе с семьей помогает атмосфера дружеских, партнерских, неформальных отношений между социальным работником и клиентами, чему способствуют проведение тематических встреч, вечеров отдыха и др. В процессе их совместной подготовки предоставляется возможность лучше узнать друг друга, проявить взаимный интерес, внимание, тепло. Умело организуя общение детей и взрослых, социальный работник помогает им ощутить радость и удовлетворение от совместных дел, чего прежде, возможно, данная семья не испытывала.

Перед родителями, которые предъявляют к ребенку завышенные требования, социальный работник должен постараться раскрыть как можно больше реальных достоинств ребенка. Таким образом, профилактический уровень работы с семьей в процессе помощи в воспитании и обучении предполагает разработку специальных программ педагогического образования и просвещения родителей, которые способствовали бы полноценному функционированию семьи и предотвращению проблем во взаимоотношениях детей и родителей.

Психологическая помощь семье включает социально-психологическую поддержку и коррекцию.

Психологическая поддержка направлена на создание благоприятного климата в семье в период кратковременного кризиса. Поддержку семьям, испытывающим различные виды стресса, социальный работник может осуществить, если у него есть дополнительное психологическое образование, кроме того, эту работу могут выполнять психологи, психотерапевты.

Коррекция межличностных отношений происходит тогда, когда в семье существует психическое насилие над ребенком, приводящее к нарушению его

нервно-психического и физического состояния. Это запугивание, оскорбление, унижение чести и достоинства, нарушение доверия. До недавнего времени этому явлению не уделялось должного внимания. Отдельные данные (бытовые убийства, свидетельства социальных работников, медиков, педагогов, МВД) доказывают его возрастание. Остановимся подробнее на видах внутрисемейной жестокости.

Формы жестокого обращения – это любое насильственное посягательство на личность члена семьи. Это могут быть: запрет общаться с друзьями, соседями, воспрепятствование внедомашней занятости жены, приобретению образования, повышению квалификации, насмешки, оскорбления, необоснованная критика.

Наиболее опасно для личности, ее здоровья и жизни физическое и сексуальное насилие.

Сексуальное насилие – это развратные действия. Нередко для принуждения к ним используется и физическое насилие. Однако порой эмоционально отверженные и социально заброшенные дети используют свои сексуальные ресурсы для «подкупа» взрослых, чтобы привлечь их внимание и получить защиту. Такое специфическое поведение с трудом поддается коррекции. Для лиц, переживших физическое и сексуальное насилие, характерны длительные депрессивные состояния, приступы тревожности, страх прикосновений, ночные кошмары, чувство изолированности и низкая самооценка.

Защита более слабых членов семьи (детей) от жестокого обращения – одна из важнейших задач социального работника. Порой такие дети запуганы и не в состоянии рассказать, что с ними происходит. Такой вид поведения скрыт от глаз окружающих. Поэтому следует знать прямые и косвенные признаки жестокого обращения в семье с детьми: агрессивность, раздражительность, отчужденность, равнодушие, излишняя осведомленность, уступчивость или осторожность, боли в животе непонятной этиологии, проблемы с едой, беспокойный сон, энурез. Кроме того, может присутствовать подчеркнутая секретность в отношениях между взрослым и ребенком, страх перед каким-либо членом семьи, нежелание оставаться с ним наедине. Все это – причина для серьезного исследования ситуации в семье. Участие в этом исследовании социального работника, психолога, врача должно дать объективную картину происходящего, помочь пресечь жестокое обращение с ребенком, а также послужить предлогом для возбуждения дела о лишении родительских прав или уголовного преследования виновного.

Психологическая помощь осуществляется на реабилитационном уровне работы с семьей. Реабилитационный уровень состоит из трех подуровней – индивидуального, группового и общинного.

На индивидуальном уровне реабилитационной работы с родителями или с ребенком используется несколько технологий.

Консультирование – процесс взаимодействия между двумя или несколькими людьми, в ходе которого определенные знания консультанта используются для оказания помощи консультируемому.

Консультирование отличается от обучения тем, что значение имеют не столько знания консультанта, сколько его отношение к сложившейся проблеме, влияние его личности.

Методы, приемы консультирования: беседа; включенное наблюдение; убеждение; одобрение или осуждение – находить компромисс, обсуждать действия, выяснять причины, стараться не осуждать; прием активного слушания; прием перефразирования – проверка правильности высказывания другого человека при помощи повторения его идей другими словами; использование ключевых фраз клиента с целью перейти на язык клиента (кинестет, аудит).

Далее:

– прием конфронтации. Конфронтация заключается в том, чтобы показать клиенту противоречие в его суждениях, другие точки зрения. Прием конфронтации опасен тем, что может привести к конфликту, глубокому неудовлетворению и разрыву. Но этот прием можно использовать для создания условий качественного роста клиента, вскрытия его противоречий;

– прием Я-послания. Это высказывание специалиста о собственном эмоциональном переживании, дискомфорте, который вызван действиями или позицией клиента;

– метод легенд – способ помочь клиенту через рассказ о другом человеке, который нашел выход из подобной ситуации.

Телефонное консультирование – при использовании этой технологии отсутствует визуальный контакт, нельзя использовать невербальные средства общения.

Этапы телефонного консультирования: приветствие, знакомство; принятие – профессионал показывает, что он готов принять информацию; предложение своей помощи; исследование проблемы клиента (если проблема не ясна, перейти к следующему этапу); выяснение, какую помощь хотел бы получить клиент; поиск согласия; подведение итогов, совместный план действий; расставание, выражение благодарности за звонок.

Метод «письмо-обращение». Средство обращения через лист бумаги, с отсроченной обратной вязью или без нее. Цели письма-обращения: сообщить информацию или затребовать ее, ходатайство; защита прав клиента и т. д.

Иной подход допустим в отношении асоциальных семей. Здесь социальный работник, исходя из интересов ребенка, совместно с правоохранительными организациями ведет открытый контроль за ходом реабилитационных мероприятий, оказывает необходимое директивное воздействие в случае низкой реабилитационной активности семьи, в том числе прибегает к «карательным» мерам, выступая, например, инициатором лишения родительских прав на воспитание ребенка.

Посреднический компонент в социально-педагогической деятельности включает помощь в организации, координации и информировании. Помощь в организации направлена на организацию семейного досуга: выставка-продажа поношенных вещей, благотворительный аукцион, клубы по интересам и т. д. Помощь в координации: активизация различных ведомств и служб по совмест-

ному разрешению проблемы конкретной семьи и положения конкретного ребенка в ней.

Вопросы для самоконтроля по теме 3.2

Проанализируйте понятие «метод кейс-менеджмента».

Назначение метода кейс-менеджмента в работе по психолого-педагогическому сопровождению детей и их семей.

Роль метода кейс-менеджмента в работе по психолого-педагогическому сопровождению детей и их семей.

Какие технологии социального планирования в работе социального педагога можно выделить?

Перечислите и проанализируйте основные принципы планирования.

Какие проблемы в семье могут существовать?

Обозначьте причины и способы решения проблем в семье.

В чем Вы видите особенность психологических проблем в семье?

В чем Вы видите особенность проблемы обучения детей?

Обозначьте методологические принципы работы с семьей.

Перечислите и проанализируйте диагностические методы работы с семьей.

В чем Вы видите особенность социально-педагогическая помощь семье?

Практические задания для самостоятельной работы по теме 3.2

1. Разработайте индивидуальный проект (напишите эссе на тему «Роль метода кейс-менеджмента в работе по психолого-педагогическому сопровождению детей и их семей» или «Особенности и условия реализации в решении проблем детей и их семей с помощью метода кейс-менеджмента»).

2. Проанализируйте ситуацию.

Семиклассник Виктор К. в школе – один из лучших по успеваемости, активист, спортсмен, хороший товарищ, сдержан, спокоен. Дома же с матерью (отца у него нет) бывает груб, непослушен, иногда обманывает, уклоняется от помощи в домашних делах. При обсуждении его поведения в классе ребята и сам Виктор больше склонялись к оценке «примерное» (домашнее поведение не затрагивалось). В отдельной беседе в присутствии матери и классного руководителя ему было доказано, что заслужить высокую оценку можно, лишь изменив свое поведение дома.

Задание:

1. Что является основой взаимодействия социального педагога и родителей?

2. Перечислите основные функции социального педагога в работе с семьей?

3. Действуя в интересах ребёнка, социальный педагог призван оказывать необходимую помощь и поддержку семье. Что входит в его задачи?

3. Проанализируйте ситуацию.

В комнату, где рисуют ребята, робко входит девочка с нераспечатанной коробкой красок. Первый ее рисунок на листке - потеки черных, оранжевых и зеленых пятен и линий. В глазах растерянность и робость! «Боюсь, не умею».

Учитель обращается к ребятам, показывая им рисунок: «Посмотрите, это же сказка! Из какой это сказки, ребята?» А в душу закрадывается холодок страха: «А вдруг не поймут? Трудно тогда будет с этой девочкой».

Задание:

1. Какой из видов конфликта может получиться в результате такого действия учителя?
2. Какие существуют факторы социализации?
3. О чем должен рассказать социальный педагог родителям ребёнка?

Тесты по разделу 3.

1. Какие кейсы входят в классификацию кейсов, исходя из целей и задач процесса обучения?

- 1) обучающие анализу и оценке;
- 2) обучающие решению проблем и принятию решений;
- 3) иллюстрирующие проблему, решение или концепцию в целом;
- 4) все вышеперечисленные кейсы

2. Для решения кейсов преподаватель должен обучить студентов:

- 1) умениям;
- 2) алгоритму;
- 3) выделение главной идеи;
- 4) классификации.

3. Кейс, в котором дается минимальное количество дополнительной информации; при работе с ним студент должен применить определенную модель или формулу; у задач этого типа существует оптимальное решение, называется...?

- 1) большие неструктурированные «кейсы»;
- 2) «маленькие наброски»;
- 3) структурированный кейс;
- 4) первооткрывательские кейсы

4. Каковы основные задачи, которые преподаватель должен решать с обучающимися?

- 1) побуждение обучающихся к самоопределению относительно
- 2) выбора концепций курса;
- 3) самореализация;
- 4) формирование знаний и навыков;
- 5) формирование умений

5. Что обычно используют в качестве конкретной ситуации?

- 1) тексты, открытые действия или видеосюжеты;
- 2) рукописи;
- 3) игры;
- 4) статьи

6. Какие взаимосвязанные компоненты включает в себя анализ конкретной ситуации?

- 1) текст, знания, навыки;
- 2) рефлексия, текст, умения;

- 3) текст, работа, среда, рефлексия;
- 4) работа, среда, рефлексия
7. Что входит в смысловое поле работы над учебной ситуацией?
 - 1) учебная цель занятия, учебная задача;
 - 2) учебная задача, ожидаемые изменения в компетентности;
 - 3) учебная цель занятия, учебная задача, профессиональная деятельность обучающихся, ожидаемые изменения в компетентности;
 - 4) учебная задача, профессиональная деятельность обучающихся, ожидаемые изменения в компетентности
8. На оказание содействия родителям, учителям, наставникам в обучении и воспитании детей, подростков, юношей нацелено:
 - 1) социально-правовое посредничество;
 - 2) социально-информационное посредничество;
 - 3) социально-психологическое посредничество;
 - 4) социально-педагогическое посредничество
9. Инструментом каких методов менеджмента является стиль руководства?
 1. экономических
 2. административных
 3. в социально-психологических
 4. правовых
10. Социально-психологические методы менеджмента способствуют формированию в организации:
 - 1) инфраструктуры
 - 2) иерархических отношений
 - 3) морально-психологического климата
 - 4) административного принуждения
11. Современный менеджмент рассматривает конфликт как:
 - 1) следствие плохого характера сотрудников
 - 2) инструмент для организационных изменений
 - 3) необходимость смены руководителя
 - 4) зло, которое нельзя допускать в организации
12. Нуклеарные семьи состоят преимущественно из:
 - 1) двух поколений – супругов и детей до вступления в брак последних
 - 2) трех поколений
 - 3) одного поколения
 - 4) четырех поколений
13. При социальном сопровождении решаются определенные задачи. Укажите ту, которая не относится к социальному сопровождению.
 - 1) адаптация клиента к реальным условиям его жизнедеятельности
 - 2) реабилитация и выведение клиента из кризисных ситуаций
 - 3) повышение социального статуса клиента
 - 4) создание невыносимых условий для самореализации клиента в семье и обществе

14. Планирование принято рассматривать как основу управления. Сущность планирования заключается в его основных принципах. Укажите принцип, который не относится к основным принципам планирования.

- 1) целенаправленность
- 2) перспективность
- 3) объективность
- 4) системность

15. Проблемы воспитания и обучения детей возникают по определенным причинам. Укажите причину, которая не является «ключевой» в возникновении указанных проблем.

- 1) отсутствие внимания
- 2) излишняя строгость
- 3) излишняя забота
- 4) эмоциональное расслабление

ГЛОССАРИЙ

Акция, направленная на изменение поведения – сочетание мероприятий/действий, направленных на изменение рискованного поведения за счет создания благоприятных для этого условий.

Алгоритм – точное предписание относительно последовательности операций, которые осуществляют преобразование объекта в искомое состояние.

Анализ результатов решения проблемы – это сравнение фактических и ожидаемых результатов от реализации мер по решению проблемы и анализ причин расхождений.

Антинаркотическая профилактика – это целостная, организуемая в рамках единой государственной программы система мер, которая имеет свое содержание, свою этапность и динамику развития, свой определенный конечный результат и реализуется государственными и общественными структурами.

Выявление (обнаружение) проблемы – распознавание и фиксация проблемы как отклонение от социальных норм.

Государственная система социальных служб – система, состоящая из государственных предприятий и учреждений социального обслуживания, являющихся собственностью субъектов Российской Федерации и находящихся в ведении органов государственной власти субъектов Российской Федерации (в ред. Федерального закона от 22.08.2004 N 122-ФЗ).

Деонтология социальной работы – это комплекс норм, установлений и предписаний о долге и профессиональных обязанностях, ответственности социального работника (трудового коллектива учреждения социальной защиты) перед обществом и государством, перед социальной работой как профессией и социальным институтом, перед коллегами и перед клиентом социальной службы.

Деперсонализация (англ. depersonalization) – дегуманизация (обесценивание) межличностных отношений, негативизм, циничность по отношению к чувствам и переживаниям других людей. Для всех проявлений деперсонализации характерна утрата эмоционального компонента психических процессов: потеря чувств к близким, снижение эмпатии – отзывчивости, соучастия.

Дерево целей – это метод прогнозирования, обозначающий расчленение общей цели на более конкретные, которые позволяют видеть множество частных целей, их субординацию в единстве с общей задачей, с решением главной цели. Д. ц. напоминает настоящее дерево с множеством ветвей, со всей его кроной. Решение любой социально-значимой задачи сопряжено с решением смежных, внешних задач, относящихся к разным сферам (экономической, политической, духовно-идеологической и т.д.). Д. ц. дисциплинирует мышление, обязывает мыслить только логически, учитывать многие связи и опосредствования, видеть взаимосвязь общего и частного.

Диагноз (от греч. – распознавание), определение существа и особенностей болезни на основе всестороннего исследования больного.

Диагностика (греч. – способный распознавать), учение о методах и принципах распознавания болезней и постановки диагноза; процесс постановки диагноза.

Диагностика социальная – это установление степени соответствия (несоответствия) параметров социальной реальности (ресурсов, свойств объектов, социальных установок) социальным показателям и нормативам. В социальной диагностике особые трудности возникают при установлении социальных показателей и нормативов как базы для диагностических оценок.

Игра – метод, используемый в непосредственных предплановых исследованиях, а также для верификации прогнозов.

Имитация – построение математических моделей в целях обучения и верификации решений как результатов прогнозного исследования.

Интервенция (методика) – общий термин, употребляемый для обозначения любой процедуры или методики, которая разработана для того, чтобы прерывать, вмешиваться и/или изменять текущий процесс (например, прерывание продолжающихся неадаптивных моделей поведения).

Интервью – направленный диалог. Имеет своей целью обычно или собирание информации, или проведение специалистического воздействия.

Интервью глубинное – интервью, разработанное для исследования того, что лежит под поверхностью, чтобы иметь возможность исследовать неизвестные стороны или аспекты обсуждаемого вопроса.

Интервью недирективное – свободное, менее направленное интервью, в котором интервьюируемому человеку предоставлена значительная свобода в том, как отвечать на вопросы и/или вводить новые темы.

Исследование проблемы – это определение факторов, влияющих на проблемную ситуацию, и оценка степени этого влияния.

Каналы коммуникации – способы, которые используются для охвата целевой аудитории (например, передача рекламных сообщений по телевидению или обучение целевой группы лицами того же возраста или находящимися в том же положении, что и обучаемые). Иногда каналы коммуникации и средства коммуникации частично дублируют друг друга (например, сериалы по радио).

Качественное исследование – служит для зондирования проблемы. Оно помогает получить представление о различных позициях и моделях поведения, существующих в целевой аудитории, и о том, что за этим стоит.

Кейс-менеджер – специалист, который координирует деятельность других специалистов, членов команды.

Кейс-менеджмент – метод индивидуальной социальной работы (работы со случаем), в котором объединяются оценка, планирование, помощь и поддержка в решении социальных и психологических проблем клиента, в получении услуг, соответствующих потребностям его здоровья, осуществляемый посредством общения и поиска доступных ресурсов для достижения качественных и рентабельных результатов.

Кейс-менеджмент – процесс, в котором объединяется оценка, планирование, помощь и поддержка в получении услуг, соответствующих потребностям

здоровья клиента, осуществляемый посредством общения и поиска доступных ресурсов для достижения качественных и рентабельных результатов.

Кейс-менеджмент – деятельность, направленная на решение социальных проблем конкретного индивидуума, социального слоя или социальной группы.

Кейс-менеджмент – процесс выявления человека с особыми социальными потребностями, разработки и реализации плана, при котором социальные, образовательные, медицинские ресурсы используются наиболее эффективно с целью достижения оптимального результата.

Кейс-менеджмент – это многоуровневый процесс, направленный на обеспечение человеку с ВИЧ/СПИД, а также (в некоторых моделях) его близким и родственникам, своевременного доступа к медицинским, социальным и психологическим услугам и правильную координацию этих услуг.

Кодекс этический – свод нравственных норм, предписываемых к исполнению, принятого ассоциацией или союзом профессиональных социальных работников и в дальнейшем служащего стандартом этических отношений в профессиональной деятельности.

Количественное исследование – используется, когда нужно оценить ту же проблему, но привлекая большее количество людей, чтобы предсказать реакцию целевого рынка. В количественном исследовании можно проанализировать процентное соотношение людей, думающих или реагирующих тем или иным образом. Количественное исследование называется также «статистическим».

Коммуникативная компетентность специалиста по сопровождению – способность устанавливать и поддерживать необходимые контакты и взаимоотношения с клиентом и другими участниками процесса социального сопровождения.

Коммуникация – акт общения, связь между двумя или более индивидами, основанные на взаимопонимании; сообщение информации одним лицом другому или ряду лиц; массовая коммуникация – процесс сообщения информации с помощью технических средств – средств массовой коммуникации (печать, радио, кинематограф, телевидение) численно большим, рассредоточенным аудиториям.

Коммуникации, изменяющие поведение (КИП) – согласованный процесс взаимодействия с общественностью. Заключается в разработке целенаправленных идей и подходов при использовании разнообразных коммуникативных каналов для формирования позитивного поведения; для пропаганды, поддержания и закрепления изменений в поведении отдельных лиц, групп людей, отдельных сообществ и всего общества.

Коммуникация профессиональная (профессиональное общение) – это система социально-психологического взаимодействия специалиста и клиента, содержанием которого является обмен информацией, организация взаимоотношений и деятельности с помощью коммуникативных средств. Причем, специалист по сопровождению выступает как активатор этого процесса, организуя его и управляя им.

Консультирование – метод социальной работы, который заключается в исследовании проблемы клиента, нахождении вместе с ним позитивных путей ее

разрешения, даче советов и рекомендаций о путях и технологиях ее разрешения и об имеющихся социальных ресурсах; особая профессиональная служба или функциональное подразделение учреждения социального обслуживания, которое проводит консультирование клиентов.

Консультирование семейное – процесс оказания социально-психологической консультативной помощи при супружеских конфликтах и дисгармониях.

Конфиденциальность – этический принцип, в соответствии с которым социальный работник или другой представитель этой профессии не имеет права раскрывать информацию о клиенте без согласия последнего. Сюда может относиться информация о личности клиента, профессиональные суждения о клиенте, материалы из «истории болезни». В особых случаях социальные работники могут быть обязаны юридическим путем раскрыть определенным представителям властей некоторую информацию (как, например, угрозы применить силу, совершение преступлений, подозрения в жестоком обращении с ребенком), которые влекут за собой возбуждение судебного преследования.

Копинг (от англ. «соре» – справляться, преодолевать) – образ мышления и поведение, способствующие преодолению стресса. Включает следующие компоненты. Когнитивное преодоление, т. е. позитивное мышление относительно причин стресса и способов его преодоления – понимание причин стресса, рациональное осмысление ситуации и своих возможностей, поиск и оценка возможных средств (ресурсов), которые могут быть мобилизованы для преодоления стресса, позитивное мышление относительно стресс-ситуации и своих потенциалов. Эмоциональное преодоление – осознание и принятие своих чувств и эмоций, потребностей и желаний, овладение социально приемлемыми формами проявления чувств, контроль динамики переживания, устранение застреваний, неполного отреагирования и др. Поведенческое (деятельностное) преодоление – перестройка поведения, коррекция стратегий и планов, задач и режимов деятельности, активизация или дезактивация поведения, или деятельности. Социально-психологическое преодоление – изменение направленности личности, коррекция жизненных ценностей или их приоритетов, расширение пространства социальных ролей, позиций и межличностных отношений (Л. В. Куликов, 1995, 2000).

Медико-социальная работа (М.-с.р.) – форма устройства здравоохранения, которая определяется Всемирной организацией здравоохранения как регулярное социальное обслуживание в больнице и вне ее. М.-с.р. рассматривается и как новый вид мультидисциплинарной профессиональной деятельности медицинского, психолого-педагогического и социально-правового характера, направленной на восстановление, сохранение и укрепление здоровья.

Модель – это аналог оригинала. Она должна иметь сходство с оригиналом, но не повторять его, так как в этом смысле само моделирование теряет смысл (модель нельзя путать с «макетом»).

Моделирование – многоплановый метод исследования, один из путей познания. Оно предполагает исследование реально существующих предметов, явлений, социальных процессов, органических и неорганических систем. А это

значит, что сферы применения моделирования, по существу, неограничены. Им охватываются все процессы. Но это вовсе не означает, что моделирование является единственным и исчерпывающим методом познания, хотя моделирование присуще всякому познавательному процессу.

Моделирование проблемы – это построение адекватной модели проблемы, позволяющей более глубоко исследовать проблему. Такая модель должна давать ответы на вопросы типа «что будет, если», т.е. как изменится проблемная ситуация при том или ином изменении факторов.

Модель брокера – сфокусирована на том, чтобы «связать» клиента с необходимыми ему ресурсными центрами, которые обычно находятся за пределами агентства, предоставляющего услуги социального сопровождения. В данной модели взаимоотношения между специалистом по социальному сопровождению и клиентом ограничены, поскольку задача специалиста состоит лишь в определении потребностей клиента и направлении его к поставщикам услуг. Охват клиентов при использовании данной модели, как правило, является высоким. Специалист по социальному сопровождению несет ответственность за оценку потребностей клиента и за выполнение лечебного плана.

Модель сильных сторон – строится на выявлении сильных сторон клиента. Роль специалиста в данном случае – помочь клиенту сформулировать цели и точно следовать им.

Модель реабилитационная – отношения между социальным работником и клиентом выступают в качестве механизма получения услуг. Определяя сильные и слабые стороны клиента, специалист по социальному сопровождению старается преодолеть барьеры, которые мешают клиенту самостоятельно функционировать в сообществе. Когда барьеры успешно преодолены, взаимоотношения со специалистом по социальному сопровождению или прекращаются, или становятся менее интенсивными.

Модель полной поддержки – строится на фундаментальных принципах реабилитационной модели с использованием интегрированной мультидисциплинарной команды поставщиков услуг. Отличие данной модели состоит в отсутствии системы направлений в другие службы – все услуги предоставляются в одном месте. Роль специалиста по социальному сопровождению в этом случае заключается не только в координировании процесса, но также в предоставлении определенного уровня поддержки и в обучении клиентов жизненным навыкам.

Мониторинг (от лат. «Monitor» – предостерегающий) – продолжительные и многократные наблюдения, осуществляемые по однотипной методике с целью сбора, систематизации и анализа информации о соответствующих объектах и процессах.

Мотивационное интервьюирование – это направляющий, клиентоцентристский стиль консультирования, предназначенный для того, чтобы вызвать изменения в поведении клиента посредством анализа и разрешения амбивалентности.

Мультипрофессиональная команда (МПК) в социальном сопровождении лиц, уязвимых к ВИЧ – это группа разнопрофильных специалистов и профес-

сионалов, объединенных вокруг потребностей клиента общей целью (снижение поведенческих рисков в отношении ВИЧ-инфекции) и предоставляющих клиенту разнообразные услуги (медицинские, социальные, психологические и другие).

Неординарные (новые) проблемы организации – это проблемы, не решаемые обычным путем и требующие соответствующих институциональных и (или) структурных преобразований, для чего необходимо вводить новые ООК.

Непрограммируемые проблемы – это проблемы, не решаемые с помощью комплексных программ.

Неуправляемые факторы – это факторы (факторные показатели), не зависящие от деятельности людей. К ним относятся природные, климатические, наследственные факторы.

Норма поведения – установившаяся общепринятая модель поведения в определенной ситуации.

Норматив – это фиксированный числовой или содержащий закрытый перечень признаков показатель, в соответствии с которым устанавливаются обязательные для выполнения требования в том или ином виде деятельности.

Нравственная потребность – наивысшая степень нравственного сознания специалиста по социальной работе. Она характеризуется наличием моральной потребности в соблюдении требований профессиональной этики. Когда соблюдение требований профессиональной этики становится внутренней потребностью человека, он в соответствии с этическими принципами организует все свои волевые и эмоциональные качества, направляет усилия на решение этически сложных проблем именно с точки зрения нравственности. В этом случае соблюдение требований профессиональной этики становится устойчивым качеством личности, мощным фактором, мобилизующим ее для организации своего поведения и деятельности, делом долга и совести, чести и достоинства.

Ординарные (типичные) проблемы организации – это проблемы, имеющие регулярный характер, решение которых не требует структурных и институциональных преобразований в организации. Для решения таких проблем в организации уже существуют соответствующие ООК, поэтому не надо создавать новых.

Партнерская сеть – совокупность организаций – провайдеров услуг, которые могут и должны предоставлять клиентам необходимые им услуги: социальные, медицинские и др.

Первичные маркетинговые исследования – нацелены на сбор информации о целевой аудитории и факторах, воздействующих на нее, непосредственно у нее самой. В отличие от вторичных маркетинговых исследований, когда происходит поиск информации, уже собранной другими исследователями, в ходе первичных исследований исследователи сами контактируют с представителями целевой группы и получают информацию непосредственно от них.

Показатель – понимается характеристика отдельной стороны объекта или процесса, имеющая количественное выражение. Поскольку показатель характеризует определенную сторону объекта (процесса), он является и качественной характеристикой.

Поле проблем – это мгновенный «срез» потока проблем организации.

Проблемная ситуация – это состояние проблемы в определенный момент времени.

Проблемные знания – это информация, необходимая для решения социальных проблем.

Проблемы глобальные – это социальные проблемы, затрагивающие жизненные интересы всего человечества и требующие для своего решения согласованных международных действий в масштабах мирового сообщества.

Программирование социальное – системное перераспределение ресурсов на основе заранее определенных целей, критериев и возможных форм использования данных ресурсов для решения конкретных социальных задач.

Программа по решению проблем – это программа мер, направленных на решение проблемы, т.е. на ликвидацию проблемной ситуации.

Программируемые проблемы – это проблемы, решаемые с помощью комплексных программ.

Профессиональный долг специалиста – это те требования, которые общество, профессия, коллектив, клиенты и он сам предъявляют к поведению и действиям, и то, в чем он сам испытывает потребность и за что несет ответственность. Долг выступает перед специалистом в виде обязанностей, соблюдение которых становится его внутренней нравственной потребностью.

Профилактика – система научно обоснованных и своевременно предпринимаемых действий, направленные на предотвращение возможных физических, психологических или социокультурных коллизий у отдельных индивидов групп риска, сохранение, поддержание и защиту нормального уровня жизни и здоровья людей, содействие им в достижении поставленных целей и раскрытие их внутреннего потенциала.

Профилактика злоупотребления психоактивными веществами – комплекс социальных, образовательных и медико-психологических мероприятий, направленных на выявление и устранение причин и условий, способствующих распространению и употреблению психоактивных веществ, предупреждение развития и ликвидацию негативных личностных, социальных и медицинских последствий злоупотребления психоактивными веществами (безнадзорность, беспризорность, преступность, рост случаев ВИЧ-инфекций, гепатита, заболеваний, распространяемых половым путем и т.д.).

Профилактика распространения ВИЧ/СПИДа – комплекс социальных, образовательных и медико-психологических мероприятий, направленных на выявление и устранение причин и условий, способствующих ВИЧ-инфицированию, на предупреждение развития и ликвидацию негативных личностных, социальных и медицинских последствий ВИЧ-инфицирования.

Профилактика ИППП/ВИЧ социально-психологическая – направлена на изучение человека и его места в социуме в тех случаях, когда решается проблема адаптации/дезадаптации, а также степень психологической готовности к вовлечению в процесс социальной интеграции.

Профилактика общая – предполагает социальную, психолого-педагогическую и социально-педагогическую профилактику.

Профилактика специальная – система мер, ориентированных на решение определенной задачи: профилактика девиантного поведения и т.п.

Психотерапия – метод лечения больного средствами психического воздействия. Следует различать медицинскую психотерапию, которую можно определить, как систему лечебного воздействия на психику и через психику на организм больного, и психологическую психотерапию – решение внутриличностных проблем человека психологическими средствами. В конкретной практике эти два вида психотерапии взаимодействуют и обогащают друг друга.

Работа со случаем – один из основных методов социальной работы, в котором множество ее различных концепций и подходов направляются на помощь в решении психологических, межличностных, социальных, экономических и других проблем путем установления непосредственного прямого взаимодействия между специалистом и клиентурой. Работу со случаем отличает то, что в качестве объекта воздействия выступает конкретный человек, группа или семья, поэтому она приобретает характер работы с конкретной проблемой.

Равный консультант – это сотрудник или волонтер МПК, который имеет схожий с клиентом жизненный опыт.

Ранжирование проблем – это упорядочение проблем по степени убывания или возрастания их значимости, или важности.

Реабилитация – система мероприятий, имеющих целью быстрейшее и наиболее полное восстановление способности к социальному функционированию больных, инвалидов и других категорий дезадаптивного населения. Различаются следующие виды реабилитации: медицинская, психологическая, педагогическая, социально-экономическая, профессиональная, трудовая, социально-бытовая, спортивная.

Редукция личных достижений (англ. «reduced personal accomplishment») – уменьшение или упрощение действий, связанных с трудовой деятельностью, снижение значимости достигнутых результатов собственного труда.

Резистентность (от англ. «resist» – сопротивляться) – способность к сопротивлению и устойчивость к воздействию экстремальных условий или стресс-факторам окружающей среды.

Ресурсы личности – умения и навыки, знания и опыт, модели конструктивного поведения, актуализированные способности, дающие возможность человеку быть более адаптивным и стрессоустойчивым, успешным и удовлетворенным качеством своей жизни.

Ресурсы человеческие – включают в себя в рамках конкретной организации всех работников (занятых как полный рабочий день, так и неполный, постоянных и временных, работающих как в центральном офисе организации, так и в ее филиалах или на дому), которые вносят свой вклад в деятельность организации. Термин Р. ч. отражает представление о том, что люди – это важный ресурс организации, во многом определяющий ее конкурентоспособность. Успех управления человеческими ресурсами зависит от интеграции представлений о важности человеческих ресурсов в стратегию и политику организации и внедрения принципов, на которых основывается управление, в повседневную работу всех менеджеров организации, начиная от высшего руководства и за-

канчивая линейными менеджерами.

Рефрейминг (от англ. «reframe») – переформирование, дословно – обрамлять, придавать форму (вставить в новую раму ту же картину, вставить в ту же раму новую картину; заново приспособить, по-новому сформулировать). Рефрейминг – техника модифицирования формы и содержания суждений, утверждений, направленная на изменение смыслового значения события, или нахождение нового смысла (когнитивная переоценка) того или иного события. В основе рефрейминга лежит когнитивное переструктурирование по технологии НЛП.

Решение проблемы – это процесс подготовки и реализации мер, направленных на устранение проблемы (проблемной ситуации).

Самомониторинг (англ. «self-monitiring») – определение способов презентации себя в социальных ситуациях и регулирование поведения с целью произвести желаемое впечатление.

Саморегуляция (от лат. «regulare» – подчинять определенному правилу) – произвольное и произвольное подчинение содержания психической деятельности и поведения (структуры деятельности) целям и задачам; способность управлять своими эмоциями, амбициями, поведением, особенно в эмоционально и когнитивно сложных ситуациях; умение управлять уровнем психологического стресса.

Сензитивность (от лат. «sensetivus» – чувствительный) – специфическое свойство индивидов, которое проявляется в повышенной чувствительности к социальным событиям–ситуациям, часто – в повышенной тревожности, гипермнительности, гиперфобийности, в переживаниях страха попадания в новые сложные ситуации. Сензитивность – психическое явление, заключающееся в повышенном реагировании (иногда вплоть до неадекватных реакций) на эмоциональные раздражители. Сензитивным людям часто свойственна застенчивость, робость, импрессивная впечатлительность, склонность искажать, деформировать, преувеличивать опасность событий, осознавать чувство собственной неполноценности.

Синдром приобретенного иммунодефицита (СПИД) – комплекс вторичных симптомов, вызываемых ВИЧ, характеризующийся присоединением инфекций и развитием полиорганной недостаточности.

Синдром профессионального выгорания – совокупность стойких симптомов, проявляющихся в негативных эмоциональных переживаниях и установках относительно своей работы (профессии) и субъектов делового общения. Согласно модели Маслач и Джексон, выгорание представляет собой трехмерный конструкт, включающий в себя эмоциональное истощение, деперсонализацию и редукцию личных достижений. Эмоциональное истощение – чувство опустошенности и усталости, вызванное работой. Деперсонализация – циничное отношение к реципиентам (субъектам делового взаимодействия: клиентам, клиентам, ученикам, коллегам, партнерам). В социальной сфере деперсонализация предполагает бесчувственное, негуманное отношение к клиентам, приходящим для лечения, консультации, получения образования и других социальных услуг. Редукция профессиональных достижений – возникновение у работников чув-

ства некомпетентности в своей профессиональной сфере или неудовлетворенности результатами своей работы.

Синдром психического выгорания (англ. «burnout» – сгорание, выгорание) – многомерный конструкт, включающий в себя совокупность негативных психологических переживаний и дезадаптивного поведения как следствие продолжительных и интенсивных стрессов общения. Выгорание возникает как ответная реакция на ситуации с эмоциональной напряженностью и когнитивной сложностью.

Сортировка проблем – это отнесение проблем к определенным классам для удобства дальнейшей работы с ними. Проблемы подразделяются на: обычные и неординарные, срочные и несрочные, программируемые и непрограммируемые, первичные и повторные и т.п.

Социальная инфраструктура – комплекс социальных организаций и институтов, образующих систему жизнеобеспечения населения, взаимодействия людей с обществом и природой.

Социальная общность – это объединение людей, характеризующееся обычно общностью территории, социальным взаимодействием и наличием связей между индивидами. Социальная общность рассматривается нами как состояние предорганизации (квазиорганизации). То же самое относится к социальным группам, слоям, категориям, классам.

Социальная организация – это относительно устойчивая социальная целостность, проявляющая разумное поведение подобно живому организму. При этом разумное поведение означает способность организации выявлять и удовлетворять свои потребности или решать свои проблемы.

Социальная проблема – это ситуация, несовместимая с общепринятыми ценностями членов социального субъекта (социальной организации или группы), или отклонение от общепринятых социальных норм.

Социальная работа – своеобразная модель социальной помощи, которую общество реализует в конкретный исторический период, сообразно с особенностями национально-культурного, социально-политического развития и социальной политики государства – широкое толкование социальной работы. В более узком смысле социальная работа – это общественно-необходимая деятельность, направленная на социальную защищенность личности, прав человека и являющаяся гарантом политической и социальной стабильности общества, так как призвана препятствовать росту его маргинальных слоев.

Социальная работа – одна из разновидностей социального действия: основные усилия целенаправленных манипуляций в профессиональной социальной работе ориентированы на создание условий, при которых объект действия (клиент) будет социально функционировать на принципах самодостаточности, а также на проведение коррекционной или реабилитационной работы с лицами асоциального или девиантного поведения.

Социальная служба – предприятия и учреждения независимо от форм собственности, предоставляющие социальные услуги, а также граждане, занимающиеся предпринимательской деятельностью по социальному обслуживанию

населения без образования юридического лица (ст. 3 ФЗ–195 «Об основах социального обслуживания населения в РФ»).

Социальное бюро – это связующее звено между клиентом и партнерской сетью. Входящие в состав сети организации предоставляют медицинские, социальные и психологические услуги.

Социальное бюро – специализированная социальная служба, которая занимается комплексным социальным сопровождением, оказывая клиенту содействие в получении медицинской, социально-психологической и юридической помощи.

Социальное сопровождение лиц, уязвимых к ВИЧ – это совокупность организационных, консультативных, посреднических, профилактических, реабилитационных и других мероприятий, осуществляемых, как правило, в форме долгосрочной индивидуальной работы, позволяющих успешно противодействовать распространению в обществе ВИЧ-инфекции и улучшить качество жизни клиентов, уязвимых/живущих с ВИЧ.

Социально-уязвимые группы – это сообщества людей, в силу различных причин оказавшихся не способными на контроль за определенными обстоятельствами своей жизни.

Социальные институты – это совокупность формальных и неформальных норм, правил, законов, предписаний, которыми руководствуются члены организации, а также организационные структуры, с помощью которых упорядочиваются отношения между людьми, их деятельность и поведение.

Стресс (англ. «stress» – напряжение, давление) – состояние психического напряжения, психической обструкции, которая возникает в процессе деятельности, как правило, в экстремальных или сложных условиях. Механизм стресса – это неспецифические физиологические и психологические проявления адаптационной активности при сильных, экстремальных для организма воздействиях (Л. А. Китаев–Смык, 1983). Стресс – «состояние, в котором личность оказывается в условиях, препятствующих ее самоактуализации» (Ю. С. Савенко).

Стрессовые (стрессогенные) ситуации – ситуации, характеризующиеся наличием сильных или многочисленных раздражителей, которые представляют угрозу потери здоровья, материальных или информационных ресурсов, социального статуса, уважения, контроля над ситуацией и др.

Стрессоры (стресс-факторы) – внешние и внутренние факторы, в результате действия которых человек оказывается в стрессовом состоянии.

Стрессоустойчивость – способность противостоять стрессорному воздействию (ситуации), активно преобразовывая стресс-ситуацию или приспосабливаясь к ней. Под ресурсами стрессоустойчивости личности понимаются индивидуальные свойства и способности, обуславливающие психологическую устойчивость в стрессогенных ситуациях. Компоненты стрессоустойчивости: способность прогнозировать развитие жизненных ситуаций и таким образом избегать, стрессорного воздействия; способность контролировать эмоции, развитые волевые качества личности, (способность действовать в направлении поставленных целей и задач, мобилизовать психику в экстремально-ситуативных обстоятельствах), владение навыками саморегуляции; способность выдерживать

вать более длительное и сильное, чем в привычных условиях, напряжение (эмоциональное, волевое, физическое); способность выдерживать пиковые нагрузки в экстремальных условиях; активность в преобразовании стрессовой ситуации; опыт разрешения стрессовых ситуаций и владение эффективными способами их преодоления; гибкость адаптационных процессов в ответ на разновременно появляющиеся и исчезающие стрессоры и их сложные сочетания; способность к полноценной самореализации, личностному росту со своевременным и адекватным разрешением внутриличностных конфликтов; удовлетворенность самореализацией (Л. В. Куликов).

Социальные нормы – это разделяемые членами социального субъекта представления о достойном (нормальном) существовании, поведении и деятельности людей. Они включают правовые и нравственные нормы, уровень здоровья, образования, обеспечения жильем, питанием, энергией и прочими социальными благами.

Социальные отношения – это относительно устойчивая система связей индивидов, сложившихся в процессе их взаимодействия в данной группе (или общности). В зависимости от сферы деятельности подразделяются на политические, экономические, производственные, финансовые, идеологические и др.

Социальные потребности – это обобщенное понятие, отражающее общие для членов организации или других социальных субъектов потребности в чем-либо необходимом для их нормального существования и развития.

Социальные субъекты – это социальные группы (или общности) и социальные организации.

Социокультурные ценности – это относительно устойчивая система представлений членов организации, контролируемая коллективным сознанием и определяющая формирование социальных потребностей.

Сценарий — разработка и описание вероятного курса событий в исследуемой сфере (среде, системе) и ее окружении, начиная с конкретного данного исходного этапа и оканчивая временем упреждения прогноза.

Тактичность – умение предвидеть все объективные последствия своих поступков или действий и их субъективное восприятие клиентом, коллегами и другими людьми. Умение выстроить свои действия таким образом, чтобы не поставить невольно кого-либо в неловкое положение, не задеть самолюбие личности, не унизить ее, достигается путем всесторонней оценки противоречивой ситуации, а также тенденций и динамики ее развития.

Терпимость – моральное качество, характеризующее уважительное отношение к интересам, убеждениям, верованиям, привычкам других людей. Терпимость специалиста по социальной работе основывается на устойчивом навыке принимать человека таким, каков он есть, на признании его права быть самим собой, иметь собственные привычки, взгляды, убеждения, вести тот образ жизни, который он считает целесообразным, если это не имеет характера уголовно наказуемой или иной социально опасной деятельности.

Управление проблемами – это функции социального управления, заключающиеся в предвидении и выявлении проблем организации, их анализе и исследовании, ранжировании, сортировке, распределении, целеполагании, подго-

товке программ решения, контроле за реализацией программ, анализе результатов решения.

Установка (англ. «attitude») – благоприятная или неблагоприятная оценочная реакция на что– или кого-либо, которая выражается в мнениях, чувствах и целенаправленном поведении (Д. Майсрс).

Фрустрация (лат. «frustratio» – обман, тщетное ожидание) – психическое «состояние дезориентации сознания и деятельности личности, возникающее, когда вследствие каких-либо препятствий и противоречий мотив остается неудовлетворенным или его удовлетворение тормозится» (В. С. Мерлин). Фрустрация вызывается «объективно непреодолимыми (или субъективно так понимаемыми) трудностями, возникающими на пути к достижению цели как к решению задачи». Фрустрация – внутренний конфликт личности между ее направленностью и объективными возможностями, с которыми личность не согласна (Платонов, 1984). Фрустрация связана с неудовлетворенными потребностями, желаниями, а также неудачами, неудачами. Образно говоря, фрустрация – это стресс «рухнувшей надежды». Это состояние сопровождается ярко выраженными негативно-индивидуальными переживаниями, такими как напряжение, раздражение, гнев, тревога, разочарование, апатия, отчаяние, чувство крушения. Фрустрация возникает при столкновении с фрустрирующей ситуацией и ведет к дистрессу.

Фрустрирующая ситуация – критическая жизненная ситуация, необходимым признаком которой является наличие сильной мотивированности достичь цель (удовлетворить потребность) и преодолеть преграды, препятствующие этому достижению (Ф. Е. Василук). Фрустрирующие ситуации классифицируются по характеру фрустрирующих мотивов и по характеру «барьеров». К внутренним барьерам относятся личностные препятствия достижения цели, к внешним – барьеры, которые не дают возможность субъекту выйти из ситуации или изменить ее.

Эмоциональное истощение – основная составляющая «профессионального выгорания»; проявляется в переживаниях сниженного эмоционального тонуса, утрате интереса к окружающему, равнодушии или эмоциональном перенасыщении, в появлении агрессивных реакций, вспышках гнева, симптомов депрессии.

Эмпатия (греч. «empathia» – сопереживание) – умение постигать эмоциональное состояние, проникать в переживания другого человека.

Этические действия – определенные структурные элементами (действия), которые могут быть оценены с позиций морали и нравственности. Специалист действует в ценностно-ориентированном мире, где каждое действие, цель, мотив, средство достижения цели или даже намерение может получить оценку с точки зрения соответствия его моральным нормам, т.е. представлениям общества или микросоциума о добре и зле.

Этические принципы – моральные требования, относительно которых осуществляется деятельность специалиста. Они базируются на ценностях, признаваемых обществом, профессией.

Этические отношения – требования, предъявляемые субъектами отношений друг к другу в части выполнения профессиональных обязанностей и долга; нравственных принципов, лежащих в основе социальной работы и подчиняющих себе всю деятельность; моральных качеств, которыми должны обладать и актуализировать в работе субъекты социальной деятельности; постоянного самоконтроля специалистов в их деятельности.

Этическое сознание – отражение социального бытия специалиста и деятельности, возникающих в процессе профессиональных отношений. Это сознание является субъективным отражением морали, поскольку объективная социальная необходимость и общественные потребности отражаются в сознании специалиста как идеи о должном поведении и действиях. Содержит три необходимых компонента: нравственные знания, нравственные убеждения и нравственная потребность.

Эффективность услуги – степень успешности деятельности по достижению цели и задач с оптимальной экономией затрат ресурсов разного уровня. Критерии эффективности – совокупность требований, которые предъявляются к формированию системы показателей эффективности и результативности предоставления социальных услуг и других видов деятельности социальных служб; мерило, эталон, наиболее общий показатель, высшая степень развития предмета, процесса, существенный признак действенности социальных услуг, социальной адаптации и социальной реабилитации. Показатели эффективности социального сопровождения – система индикаторов эффективности воздействия деятельности специалиста по социальной работе на семью и отдельных граждан, отражающие количественные и качественные подходы и параметры к измерению эффективности деятельности социальных служб.

«Я-концепция» – форма самосознания, проявляющаяся в относительно устойчивой, в большей или меньшей степени осознаваемой системе представлений индивида о самом себе, на основе которой он строит взаимоотношения с другими людьми и отношение к себе. «Я-концепция» как совокупность всех представлений о себе включает убеждения, оценки, набор установок, направленных на самого себя и тенденции поведения (Р. Берне). «Я» – функциональная составляющая психики, которая включает различные компоненты: «познающее Я», «эмпирическое Я», «материальное Я», «социальное Я», «духовное Я» (У. Джемс, 1981); Супер-Эго, Оно (Ид) – бессознательная сфера влечений, инстинктов; «Я»-идеал, Сверх-«Я» (Супер-Эго) – осознаваемая составляющая (Фрейд, 1989). Сила «Я-концепции» определяется как результат выделения человеком самого себя из окружающей среды, что позволяет ему ощущать себя субъектом своих физических и психических состояний, действий и процессов, переживать целостность и тождественность с самим собой как в отношении своего прошлого, так и настоящего, и будущего. Формирование «Я» осуществляется на основе деятельности, воспитания и самовоспитания, освоения социального опыта, памяти. «Я-концепция» предопределяет образ действий людей и является ключевой детерминантой ощущения ими своей жизни как счастливой или трагической.

БИБЛИОГРАФИЧЕСКИЙ СПИСОК

Список основной литературы:

1. Кузнецова Н. В. Менеджмент [Электронный ресурс] : учебное пособие / Н. В. Кузнецова ; МГТУ. - Магнитогорск : [МГТУ], 2017. - 309 с. : табл., схемы. - Режим доступа: <https://magtu.informsystema.ru/uploader/fileUpload?name=3450.pdf&show=dcatalogues/1/1514274/3450.pdf&view=true>. - Макрообъект. - ISBN 978-5-9967-0927-4.
2. Симаков Д. Б. Менеджмент [Электронный ресурс] : учебное пособие / Д. Б. Симаков, З. В. Якобсон, Ю. Г. Терентьева. - Магнитогорск : МГТУ, 2012. - 1 электрон. опт. диск (CD-ROM). - Режим доступа: <https://magtu.informsystema.ru/uploader/fileUpload?name=1008.pdf&show=dcatalogues/1/1119194/1008.pdf&view=true>. - Макрообъект.
3. Свиридова Г. С. Инновационный менеджмент [Электронный ресурс] : учебное пособие / Г. С. Свиридова ; МГТУ. - Магнитогорск : МГТУ, 2016. - 1 электрон. опт. диск (CD-ROM). - Режим доступа: <https://magtu.informsystema.ru/uploader/fileUpload?name=2514.pdf&show=dcatalogues/1/1130298/2514.pdf&view=true>. - Макрообъект.

Список дополнительной литературы

1. Гурьянова И. В. Основы семейного консультирования [Электронный ресурс] : учебно-методическое пособие / И. В. Гурьянова ; МГТУ. - Магнитогорск : МГТУ, 2016. - 1 электрон. опт. диск (CD-ROM). - Режим доступа: <https://magtu.informsystema.ru/uploader/fileUpload?name=2427.pdf&show=dcatalogues/1/1130129/2427.pdf&view=true>. - Макрообъект.
2. Карманова Е. В. Организация учебного процесса с использованием дистанционных образовательных технологий [Электронный ресурс] : учебное пособие / Е. В. Карманова ; МГТУ. - Магнитогорск : МГТУ, 2016. - 1 электрон. опт. диск (CD-ROM). - Режим доступа: <https://magtu.informsystema.ru/uploader/fileUpload?name=2444.pdf&show=dcatalogues/1/1130162/2444.pdf&view=true>. - Макрообъект.
3. Потрикеева О. Л. Социальное самочувствие семьи монопрофильного города [Электронный ресурс] : монография / О. Л. Потрикеева ; МГТУ. - Магнитогорск : МГТУ, 2015. - 1 электрон. опт. диск (CD-ROM). - Режим доступа: <https://magtu.informsystema.ru/uploader/fileUpload?name=1489.pdf&show=dcatalogues/1/1124018/1489.pdf&view=true>. - Макрообъект.
4. Слепухина Г. В. Социально-психологические основы работы с семьей [Электронный ресурс] : учебное пособие / Г. В. Слепухина, О. Г. Петушкова, Н. В. Кобзева ; МГТУ. - Магнитогорск : МГТУ, 2016. - 1 электрон. опт. диск (CD-ROM). - Режим доступа: <https://magtu.informsystema.ru/uploader/fileUpload?name=2660.pdf&show=dcatalogues/1/1131308/2660.pdf&view=true>. - Макрообъект.

Список рекомендуемых Интернет – источников

1. Академия живого бизнеса – кейсы – <http://www.akademiki.biz/forum/index.php?showtopic=2472>
2. Бизнес-планер/командообразование – <http://bizlana.ru/komandoobrazovanie-glava-pyataya/> Кейсы на командообразование – <http://ru.convdocs.org/docs/index-5811.html?page=2>
3. Вишневская А.В. Конфликтология: Курс лекций <http://www.humanities.edu.ru/>
4. Гарант – <http://www.garant.ru/>
5. Консультант+ – <http://www.consultant.ru/>
6. Меткин М.В. Теоретические и практические аспекты разрешения конфликтов <http://www.dvo.sut.ru/>
7. Министерство социальных отношений Челябинской области – <http://minsoc74.ru/>
8. Пенсионный фонд РФ – <http://www.pfrf.ru/>
9. Портал Технологии корпоративного управления [Электронный ресурс]. – Режим доступа: http://www.iteam.ru/publications/human/section_87 – Статьи по командообразованию
10. Социальное партнерство. Публикация Центра изучения правовых проблем. [Электронный ресурс] // Сайт Центра изучения правовых проблем – 2007. – URL: <http://www.lprc.uz/civil.html> (дата обращения: 05.06.2019)
11. Тренинги на командообразование // <http://trenerskaya.ru/article/view/uprazhneniya-na-komandoobrazovanie> (Дата обращения: 26.05.2019)
12. Тренинги на командообразование - <http://eslitrenera.net/55-uprazhnenij-dlya-treninga-komandoobrazovaniya/> Учебник работы с кейсами – <http://www.twirpx.com/file/232502/>
13. Фонд социального страхования РФ – <http://fss.ru/>
14. <http://www.myersbriggs.org>
15. Электронная библиотека Издательского дома «Гребенников» <http://www.grebennikon.ru/> Содержит статьи по управлению проектами, опубликованные в специализированных журналах издательства за последние 10 лет.

Учебное текстовое электронное издание

Каминский Александр Сергеевич

**CASE-МЕНЕДЖМЕНТ
В СОЦИАЛЬНО-ПЕДАГОГИЧЕСКОМ СОПРОВОЖДЕНИИ
СЕМЬИ И ДЕТЕЙ**

Учебное пособие

1,13 Мб

1 электрон. опт. диск

г. Магнитогорск, 2020 год
ФГБОУ ВО «МГТУ им. Г.И. Носова»
Адрес: 455000, Россия, Челябинская область, г. Магнитогорск,
пр. Ленина 38

ФГБОУ ВО «Магнитогорский государственный
технический университет им. Г.И. Носова»
Кафедра социальной работы и психолого-педагогического образования
Центр электронных образовательных ресурсов и
дистанционных образовательных технологий
e-mail: ceor_dot@mail.ru