**Контрольна робота із соціальної психології на тему:**

***МЕТОДИ СОЦІАЛЬНОЇ РОБОТИ***

Методи прийнято розглядати як частину соціальної роботи, що відповідає на питання, "як це робиться?". Здебільшого концепцію методів розуміють як основний каркас чи рамки, відповідно до яких соціальні працівники і соціальні педагоги повинні застосовувати свої знання і навички в дії, визначати відповідні критерії ефективності своєї роботи. Методи включають систематизований звід правил, що дозволяють здійснювати соціальну роботу, розумно діяти на "робочих полях".

Будучи органічної частину соціальної роботи, методи розвивалися й удосконалювалися разом зі становленням і розвитком самої професії соціального працівника і соціального педагога. Тому, щоб простежити розвиток 'методів, необхідний хоча б невеликий історичний екскурс в історію професії.

У різних країнах ці шляхи розвитку не були ідентичними. Хоча соціальна робота і система підготовки кадрів для її проведення в Німеччині, як і в інших країнах, перетерпіли відомий вплив США, але все-таки розвиток їх безумовний носило в нашій країні самобутній характер і мало національні корені.

Соціальну роботу і соціальну педагогіку можна визначити як специфічну форму державного і внегосударственного впливу на людину з метою забезпечення культурного, соціального і матеріального рівня життя населення. Але разом з тим соціальна робота і соціальна педагогіка - це не синоніми в повному розумінні слова.

У Федеративній Республіці Німеччини дістали права громадянства обоє поняття - "соціальна робота" і "соціальна педагогіка", у той час як у більшості інших країн використовується лише одне поняття "соціальна робота" для позначення професії.

Соціальна робота як спадкоємиця первісних форм добродійності й опіки - більш широке поняття, але включающее також педагогічні впливи і діяльність по захисту людини, по наданню йому допомоги.

Соціальна ж педагогіка позначає лише сфери діяльності з педагогічними цілями, включаючи роботу з дорослими, тому що виховання й утворення - процеси, що супроводжують усе життя людини.

Таким чином, соціальна робота спрямована на практичне рішення соціальних проблем, на допомогу соціально незахищеним чи малозащищенным групам населення. А соціальна педагогіка має на увазі скоріше профілактику і позашкільне утворення. Загальне ж у них те, що і соціальна робота, і соціальна педагогіка орієнтовані на зміну соціального поводження людини і соціальних відносин.

Розвиток соціальної роботи і соціальної педагогіки як професії почалося в Німеччині на початку XX сторіччя зі створення соціальних шкіл, насамперед жіночих. По указі знову утвореного прусского міністерства народного забезпечення в 1920 році було введено державне регулювання підготовки кадрів соціальних працівників. Цей законодавчий акт з'явився основою подальшого розвитку всієї системи навчання і підготовки фахівців до соціальної діяльності в Німеччині аж до другої світової війни.

Спочатку соціальну роботу підтримували і фінансували переважно вільні благодійні союзи і суспільства. Тільки після першої світової війни виникла державна служба соціальної допомоги населенню, що існує і донині у виді відомств соціального забезпечення, охорони здоров'я і допомоги молоді.

Перші десятиліття домінуючим методом соціальної роботи як у США, інших країнах, так і в Німеччині була головним чином індивідуальна допомога клієнтам. Потім стали використовувати соціальну групову терапію, трохи пізніше ввійшла в практику і соціальну роботу в громаді. Ці три форми соціальної роботи стали власне кажучи класичними методами, що зробили вирішальне вплив на професіоналізацію соціальної роботи у всіх країнах.

У Німеччині в роки панування націонал-соціалістів послідовний розвиток соціальної роботи був перерваний. Захист, турбота про населення перетворилися в расову гігієну. А соціальна робота в цілому знайшла політичну функцію як інструмент інтеграції і контролю за населенням.

Після другої світової війни розвиток соціальної роботи і системи підготовки професійних кадрів одержало серйозний імпульс і пройшло кілька етапів.

Основним змістом соціальної роботи в перші післявоєнні роки в Німеччині було надання матеріальної допомоги населенню, перенесшему найтяжкі негоди в період війни. У теоретичній підготовці (дворічної) у ці роки студентам показувалися джерела тяжкого положення людей у таких соціальних сферах, як охорона здоров'я, захист молоді і матеріальна допомога населенню. Методичні дослідження в області соціальної роботи країни, щоправда, були ще в цей час не відомі. Нічого не говорилося й у системі підготовки в спеціальних школах соціальної роботи про те, якими методами варто переборювати тяжкий стан людей. Теорія взагалі була ще дуже слабко зв'язана з практикою і мало підкріплювала її. Практична підготовка складалася головним чином з допрофесійної, проміжної і професійної практики, причому навчання соціальної діяльності проводилося тільки на моделях.

емоційний аспект, що зв'язаний із взаимоотношением, турботою і повагою. По-друге, інструментальний аспект, у якому особлива увага приділяється інформації, раді, юридичної, фінансової і матеріальної допомоги.

Соціальна підтримка може бути зроблена з боку родини, родичів, друзів, колег по чи роботі сусідів, іншими словами, соціальна підтримка може надходити з так називаного "природного" соціального оточення людини.

Крім турботи про людину з боку його природного соціального оточення, соціальна підтримка може бути зроблена фахівцями.

Ця професійна соціальна підтримка організовано виявляється, з одного боку, у молодіжних центрах інформації і різних консультативних служб, з іншого боку - у рамках молодіжних робочих організацій, молодіжних клубів, шкіл і т.д. Типово для цієї, останньої форми професійної соціальної підтримки те, що вона не має потребу в спеціально створеній структурі, вона може бути зроблена у вільний час, у різних суспільних і державних установах.

У цій статті особлива увага приділяється службам, спеціально створеним для надання професійної соціальної підтримки засобами інформації і консультацій по різних питаннях. В основі статті лежать документи бюро інформації і консультативних молодіжних служб у Європі, а також результати дослідницької роботи автора, що займався цією проблемою більш двадцяти років.

Крім того, на початку 1988 року в усі інформаційні молодіжні організації і консультативні службы Європи була розіслана анкета з метою одержати додаткову інформацію про служби даного профілю, установити визначену модель організації служб інформації про молодь і консультативних служб, з'ясувати різні точки зору, зв'язані з цим питанням. Потім підсумковий матеріал був обговорений у "Комітеті соціалістів по інформаційних молодіжних службах у Європі".

Незважаючи на той факт, що ми живемо в еру інформації і нам доступно величезна кількість цієї інформації, дуже часто приходиться зіштовхуватися з тим, що в молодих людей, що вступають у суспільство, виникають труднощ у розумінні багатьох речей. Тому в складному, що динамічно розвивається суспільстві, що пропонує молоді величезні можливості, необхідно повсюдне розширення мережі інформаційних і консультативних служб. У такім суспільстві молодим людям потрібно не тільки інформація, але і допомога, щоб зрозуміти, що дійсно корисно для них і як вони можуть використовувати можливості служб даного напрямку. Без такої допомоги багато людей не можуть жити повноцінним життям і вносити свій внесок на благо суспільства.

З іншого боку, ми можемо спостерігати, як молоді люди, вступаючи в нові соціальні ролі і відносини, схильні віддаляти себе від дорослих, наприклад від своїх батьків. Хоча таке віддалення і корисне для їхньої самостійності, але дуже часте прагнення до незалежності видаляє молодих людей і від підтримки на цьому важливому етапі появи і розвитку незалежності. Тому різні інформаційні і консультативні служби і покликані допомогти молоді в пошуках своєї незалежності.

Звичайно, існує величезна інформація з самоосвіті. Це такий вид інформації, що у доступній формі дає можливість тим, хто в цьому зацікавлений, вирішити свої проблеми. До цієї категорії інформації відносяться буклети, системи карток, банк комп'ютерних даних. У своїй більшості, щоправда, таких інформаційних матеріалів не може бути використаний молодими людьми, тому що він припускає дуже високий рівень утворення молодих людей, здатних вибрати потрібну для себе інформацію. Цей інформаційний матеріал більше підходить для консультанта, що може допомогти людині у виборі потрібної інформації.

Прикладом інформаційного матеріалу, що допомагає вирішити конкретні життєві проблеми, служать буклети про проблеми молоді, такі, як: "1б, чи... усе, що ви хочете знати" (Нідерланди), "Молода Шотландія" (Единбург). Крім таких всеосяжних інформаційних буклетів, існують брошури, присвячені визначеної категорії проблем (робота студентів, запобігання від вагітності і т.д. ).

Хоча інформація такого роду переконливо демонструє молодим людям необхідність самостійності, це не завжди найбільш адекватний її вид. Іноді інформація, отримана молодою людиною по чи телефоні в розмові наодинці з фахівцем може бути більш ефективної.

Крім того, фахівці, що роблять допомогу в таких бесідах, дуже компетентні в питаннях, зв'язаних із проблемами молоді. Тому, якщо якісь проблеми зустрічаються часто, те вони систематизуються і потім використовуються для відновлення інформаційного матеріалу в буклетах.

У кожній країні існують різні види інформаційних і консультативних служб, створені для одержання людьми інформації і рад. Це, наприклад, цивільне консультативне бюро, бюро молодіжної інформації, центри юридичних консультацій, консультативні центри для вступающих у шлюб і т.д. Усі вони відрізняються друг від друга своєю спеціалізацією.

Як правило, служби, що спеціалізуються у своїй роботі на визначеній тематиці, обслуговують усі групи населення без всяких обмежень. Такі служби зосереджують увага на конкретних питаннях (сексуальні питання, питання утворення, юридична консультація, інформація з житлового питання, ради по матеріальних витратах і т.д. ).

За останні двадцять років цілком змінилася спеціалізація питань відповідно до досліджуваних груп, тому що ці групи різні по своєму складі: молодь, люди похилого віку, що мігрує населення і т.д. Тому інформаційні молодіжні і консультативні служби є прикладом разнопла-новых служб, призначених для спеціальних груп населення. Молодіжні служби носять, як правило, комплексний характер. Їхня задача - дати вичерпний обсяг інформації з визначеного питання кожному, хто має потребу в цьому. Такі служби завжди будуть необхідна як перша чи остання надія для людини, коли у важкій життєвій ситуації він не знає, куди звернутися, де одержати потрібну інформацію, раду, допомогу.

В усіх країнах Західної Європи існують довідкові і консультативні молодіжні служби. Учені розуміють цінність таких служб для молоді і піклуються про подальший їхній розвиток. У деяких країнах спочатку на необхідність існування таких служб було зазначено національними молодіжними політичними установами.

Довідкові молодіжні бюро в основному характерні для Франції, Греції і Португалії. В інших країнах частіше зустрічаються консультативні служби для чи молоді центри, що сполучають і інформаційні бюро, і консультативні. Прийнято розрізняти види допомоги.

Інформування означає забезпечення і керівництво процесом інформації без конкретних рекомендацій і без сплати за зроблені послуги. Таким чином, право вибору, рішення і подальшої дії залишається за молодою людиною, що звернулася в бюро за інформацією. В обов'язку працівника такого інформаційного бюро входить лише видача цікавлячої клієнта інформації, необхідних чи брошур роз'яснення про призначення різних соціальних служб.

Рада ж на відміну від інформування означає необхідну інформацію, що включає оплату за послуги і визначені рекомендації з питання, що цікавить молодої людини. Службовець такого бюро може не тільки дати інформацію відповідно до конкретної ситуації, але і пояснити перевага даного рішення питання в порівнянні з іншими.

Вибір і рішення також залишається за клієнтом, що звернувся за радою. Службовець такої установи лише акцентує увагу молодої людини на визначеному колі питань, зв'язаних з цікавлячої клієнта проблемою і допомагає знайти вірне рішення.

Консультація. У консультативних службах більше уваги приділяється не стільки проблемі, що цікавить молодої людини, скільки самої його особистості. Увага в однаковій мірі приділяється як змісту проблеми, так і процесу взаємодії різних аспектів, що викликали дану проблему. Радник допомагає клієнту розібратися в його думках, почуттях, поводженні, зрозуміти свій стан і потім знайти сили для більш ефективного рішення даної проблеми.

Для того щоб дати серйозну і глибоку консультацію, раднику потрібен час. Тому ціль таких консультацій - дати можливість самим молодим людям зрозуміти навколишню їхнє життя, самостійно планувати і робити свої вчинки. Працівники консультативних служб дотримують думки, що право вибору й ухвалення рішення тут також залишається за клієнтом.

Безсумнівно, значення служб інформації велико. Хоча в консультативних службах теж даються довідки, де одержати потрібну інформацію і як її використовувати, але перед службами інформації коштує більш складна задача - виховати в молоді самостійне розуміння навколишніх проблем і допомогти молодим людям змінити і розвити себе. У цьому і є суть, що відрізняє цю форму роботи від інших. Консультативні ж служби намагаються дати клієнтам можливість побачити складні аспекти їхнього життя і навчити бути відповідальними за свої вчинки.

Важливе значення має соціальна підтримка в дружній атмосфері. Це означає надання практичної і моральної підтримки в процесі довірчих, відвертих взаємин. Іншими словами, співрозмовник повинний мати здатність відзиватися на той настрій, у якому знаходиться людина, що звернулася за допомогою. Такий вид допомоги можна назвати "схованим", тому що допомога виявляється в невимушеній дружній бесіді. У цьому виді підтримки право вибору рішення віддається співрозмовнику, хоча і самому клієнті, що бідує в допомозі, може взяти справа у свої руки. Без сумніву, відверті взаємини дуже важливі, тому що вони розкривають ясно суть проблеми молодої людини, що обратились за допомогою. Цей вид підтримки дає можливість співрозмовникам ближче познайомитися один з одним, виявити свої емоції в бесіді з товаришем.

Таким чином, у процесі довірчої, відвертої розмови в молодої людини з'являється можливість зрозуміти свої проблеми, визначити їхню причину без утручання керівництва з або сторони, навіть, можна сказати, без безпосередньої ради співрозмовника.

В інформаційних молодіжних службах інформацію можна одержати по телефоні, у письмовому чи виді в безпосередній бесіді зі служащим даної інформаційної організації. Крім того, що звернулися за інформацією можуть неї одержати на спеціальних інформаційних чи стендах у банку даних. Деякі консультативні служби прагнуть об'єднати у своїй роботі обидві форми підтримки (консультативну й інформаційну).

Необхідність об'єднання консультативних і інформаційних служб в одну організацію аргументується часто тим, що прохання про інформацію непредвиденно приводить до ситуації, у якій необхідна консультація фахівця. Однак уряди, що надають субсидії службам даного профілю, зобов'язують їхній займатися тільки одним видом діяльності, наприклад, тільки інформуванням, без проведення консультацій. Порозумівається це тим, що інформування вимагає найменших витрат праці і при цьому здатне обслужити більше число обращающихся за інформацією при незначному числі працівників. Отже, можливість об'єднання інформаційних і консультативних молодіжних служб в одну організацію залежить від багатьох умов, у тому числі і від бажання співробітників цих служб чи поєднуватися залишатися автономними.

Як інформаційні, так і консультативні молодіжні служби мають свої, особливі принципи. Варто підкреслити, що всі молодіжні служби без винятку надають величезного значення принципу таємності і дотримують цього принципу у всіх сферах своєї діяльності.

Сектерность служить вираженням поваги до особистості молодої людини, ця необхідна умова формування довіри молоді до таких служб. А від цього залежить успіх роботи молодіжних служб.

Далі, важливий принцип усіх молодіжних служб - приступність інформації для всіх молодих людей, без усякої дискримінації. Цей принцип інформаційних молодіжних і консультативних служб означає, що кожна молода людина має право на одержання інформації і консультацію, незалежно від його расової, релігійної приналежності, фінансових засобів, місця роботи і проживання. Створені служби строго дотримують такого принципу.

При цьому інформації повинна бути надійної. А це означає, що вона повинна бути заздалегідь підготовленої, вичерпної і повний. Цей принцип заснований також на тім, що інформаційні центри повинні мати у своєму розпорядженні сучасні документальні матеріали, легкодоступні для працівників цих служб.

Кожен громадянин має право на одержання професійної соціальної підтримки. Але молоді люди не завжди в стані оплатити зроблені їм послуги. Тому їм повинна бути надана можливість оплати в борг.

Кожний, хто звертається в служби даного профілю за допомогою, прагне до автономії і самоповаги. І працівники даних служб повинні вміти спокійно, з повагою вести бесіду, намагатися ні чим не скривдити клієнта, не приймати рішення за нього.

Повна особиста незалежність - необхідна умова для молодих людей, що звертаються в дані служби за чи радою консультацією. Незалежність необхідна і самим службам, оскільки вона означає велику волю дій у рішенні проблем і дозволяє зосереджувати головну увагу на бажаннях і чеканнях молодих людей, що бідують у допомозі.

Практика показує, що одним з основних принципів роботи інформаційних і консультативних молодіжних груп повинний бути принцип своєчасного надання допомоги в особливо потрібний момент. На жаль, цей принцип виконується лише в деяких молодіжних службах.

В основі організації інформаційних і консультативних служб лежать три моделі, по яких будується робота даних установ.

Перша модель - коли працівник служби відразу видає клієнту необхідну інформацію. Якщо рівень підготовки працівника досить високий і він у своїй роботі користається сучасними методами, він зможе надати клієнту ефективну допомогу. Але часто, зіштовхуючись з величезною кількістю проблемних ситуацій, працівник дійде висновку, що його знань недостатньо, щоб надати кваліфіковану допомогу клієнту. Наприклад, можуть виникнути труднощ у рішенні проблем, що стосуються знання сучасних законодавств, медицини, психології й інших спеціальних знань.

Друга модель саме і заснована на принципі надання самому працівнику допомоги з боку його чи колег інших фахівців з питань, що вимагають додаткової інформації.

Третя модель. Якщо працівник почуває себе нездатним надати ефективну допомогу клієнту, він може направити його на консультацію до більш досвідченого фахівця, працівнику того ж самого чи агентства іншого, що знаходиться за межами даної фірми. Найчастіше подібні проблеми виникають у зв'язку з консультаціями з питань медицини, психології, уживання наркотиків і т.д..

Для того щоб як можна рідше направляти своїх клієнтів до інших фахівців, молодіжні консультативні й інформаційні служби запрошують до себе на роботу фахівців різних областей знання (лікарів, юристів, фахівців в області утворення й інших).

У молодіжних службах процес напрямку клієнтів за допомогою до фахівців інших служб має свої особливі риси. По-перше, сучасні молодіжні служби ніколи не направляють клієнта в невизначене бюро, а тільки лише до конкретного фахівця. По-друге, працівник, що направляє свого клієнта до фахівця іншої служби, несе відповідальність за нього. Якщо консультація фахівця не приносить очікуваного результату, клієнт може повернутися в первісну молодіжну службу, де службовці спробують удруге знайти потрібне рішення проблеми. У даній ситуації клієнту можуть бути повернуті витрати, витрачені на консультацію фахівця.

У житті кожної молодої людини настає момент, коли йому приходиться зіштовхуватися з важкою ситуацією, проблемою. Ці проблеми не завжди виникають з вини наймолодшої людини. Дуже часто вони зв'язані із соціальними недоліками суспільства, що виявляються так чи інакше в житті молодих людей, наприклад, на роботі, у школі, у вільний час, у домашній обстановці. При це багато роблем, що приходиться вирішувати молодим людям різних країн, схожі між собою. Однак роль і функції цих загальних проблем різні.

На перший погляд, в обов'язку працівників молодіжних служб входить тільки надання допомоги молодим людям, але, крім цього, працівник повинний пояснити своєму клієнту соціальні корені його особистих проблем, щоб він усвідомив свої права й обов'язки.

Нерідко за допомогою в молодіжні і консультативні служби звертаються представники різних шарів суспільства. Зокрема , працівники молодіжних клубів, учителя, зіштовхуючись часто з молодіжними проблемами, не мають чи майстерність достатньою інформацією, щоб допомогти молодим людям. У цьому випадку вони обов'язково повинні звернутися по допомогу в молодіжні інформаційні і консультативні служби й одержати консультацію по потрібному їм питанню.

Проведення консультацій - найбільш слабка ланка в роботі з молоддю. У деяких країнах молодіжні консультативні й інформаційні служби випускають спеціальний документальний матеріал для - вчителів і працівників молодіжних служб, що допомагає їм у роботі.

По обслуговуючому персоналі молодіжні консультативні й інформаційні служби також можна диференціювати. По-перше, у роботі молодіжних консультативних і інформаційних служб можуть брати участь добровольці, що працюють один чи два рази в тиждень. По-друге, більш заможні агентства користаються послугами персоналу, зайнятого на службі цілий чи день частина дня. По-третє, маються цілі групи співробітників, що займаються навчанням добровольців і постійних співробітників служб.

Підбор штату залежить від тієї області, у якій спеціалізується дана служба. В агентстві, робота якого в основному полягає в консультуванні, віддають перевагу працівникам в області психології, утворення. Інформаційні центри (Париж) переважніше відносяться до що служить, підготовленим в області інформатики, що знає законодавства, що вміє складати картотеки і працювати з комп'ютерами.

Підготовка працівників і перевірка їхньої діяльності також відрізняється в різних службах. Деякі служби навчають і перевіряють своїх працівників у своїй же організації. Інші служби звертаються по допомогу до інших агентств, здатним підготувати спеціальних працівників і перевірити якість їхньої роботи.

Службовці молодіжних служб користаються у своїй роботі різним набором засобів. Комп'ютер у даний час ще не став важливим засобом забезпечення роботи молодіжних служб. Це і зрозуміло. Адже світ являє собою дуже складну, заплутану, живу систему. Іншими словами, людські характери, з якими ми зіштовхуємося щодня , дуже різноманітні, заплутані, непередбачені. Дуже складно тому систематизувати всі типи людського характеру, що склався під тиском життєвих обставин, комп'ютерними засобами. Не можна сьогодні сказати, що використання засобів комп'ютерної техніки буде плідно в даній області роботи. Фактично використання комп'ютера корисно в тому випадку, якщо перед нами коштує задача створити спрощений варіант рішення якої-небудь проблеми. Але в даний час наука, що займається комп'ютерною технікою, знаходиться ще не на тім рівні, щоб вирішувати питання, зв'язані зі складним людським характером.

А чи зможе комп'ютер усе-таки бути важливим засобом роботи в області соціальних служб у майбутньому? Комп'ютери, звичайно, засіб рішення деяких проблем. Зокрема , вони зможуть допомогти в упорядкуванні матеріалу і методів роботи соціальних служб, що часом важко піддаються контролю через складність і великий обсяг інформації.

Деякі молодіжні інформаційні і консультативні служби Нідерландів, Бельгії, Англії, Італії, Франції, Греції вже почали використовувати комп'ютерну техніку у своїй роботі.

Але що можуть зробити комп'ютери в підтримку роботи молодіжних інформаційних і консультативних служб у цілому, це ще питання, що вимагає глибокої розробки і нових досліджень.

Один зі шляхів вивчення потенційних можливостей комп'ютера - це відкриття на європейському рівні центра вивчення комп'ютерної техніки, що був би досить авторитетним для поширення інформації про комп'ютери по всій Європі і проведення форуму, зв'язаного з проблемами комп'ютеризації інформаційних і консультативних молодіжних служб.

Багато учених вважають, що ріст популярності інформаційних служб серед молоді - це показник їхньої успішної роботи. Проте для працівників молодіжних служб дуже важливо знати, чи стала робота їхніх установ досить ефективної. Дуже важко планувати подальшу роботу молодіжних служб без знання того, наскільки діюча допомога, зроблена ними юнакам і дівчинам. До того ж важко переконати місцеві уряди в необхідності розширення мережі молодіжних консультативних і інформаційних служб, якщо немає достатнього обсягу інформації про користь даних служб.

Для досягнення високоякісного обслуговування клієнтів має бути ще багато чого зробити. Необхідно насамперед об'єднання зусиль усіх зацікавлених в ефективній роботі цих служб. Потрібно вирішити чимало організаційних питань, розробити методологію створення і розвитку такого роду служб з урахуванням сучасної динаміки життя і т.п..