

## РЕСУРСНЫЙ ПОДХОД В СОЦИАЛЬНОЙ РАБОТЕ: К ВОПРОСУ О СОЦИОЛОГИЧЕСКОМ ОСМЫСЛЕНИИ

*Социологическое изучение процесса социальной работы требует более углублённого использования ресурсного подхода. Данный подход позволяет анализировать степень усилий, прилагаемых клиентами для успешной социальной интеграции и адаптации. Активизация собственного ресурсного потенциала изменяет отношение клиента в том числе к процессу социальной работы с ним, делая его взаимодействие с социальной службой более партнёрским и взаимоконтролирующим.*

**Ключевые слова:**

*клиент, ресурс, ресурсный подход, социальная адаптация, социальная работа.*

Социальная работа как профессиональная деятельность предполагает взаимодействие с человеком, обладающим индивидуальным потенциалом адаптации и развития. Этот потенциал является слагаемым тех ресурсов, с помощью которых можно активизировать устремления человека к переменам в собственных деятельности и мировоззрении. Актуальными становятся вопросы: как эти ресурсы распознать, как их использовать и как привести человека к осознанию необходимости развивать эти ресурсы в дальнейшем.

Социологическое видение проблем социальной работы позволяет комплексно проанализировать важнейшие аспекты успешности социального взаимодействия клиентом. Одним из таких аспектов и является уровень реализации ресурсного потенциала клиента. При этом именно социальная адаптация является универсальной технологией социальной работы, направленной на вхождение индивида в систему социальных отношений.

Внешние и внутренние ресурсы в совокупности с осознаваемой готовностью их развивать и использовать создают тот самый личностный потенциал, который определяет успешность человека на разных этапах жизнедеятельности [4, с. 134].

Потенциал человека является многоуровневым и многогранным явлением, обеспечивающим качество человеческой жизнедеятельности во всех сферах жизни. Величина этого потенциала предопределяет уровень и качество адаптации индивида к резко изменяющимся условиям, направления и скорость его личностного развития, эффективность противодействия негативному влиянию внешней среды. С одной стороны, потенциал человека закладывается природой и предполагает наличие генетически предопределённых особенностей физиологии и психики человека; с другой

стороны, на количественные и качественные характеристики потенциала человека влияют условия социальной среды, в которой человек формировался – начиная от качества питания и заканчивая качеством социального окружения. Эти характеристики напрямую воздействуют на здоровье человека, адаптированность его психики, качество психических функций (памяти, внимания, мышления и т.п.), его склонности, интересы, мотивы, ценностные ориентации и иные составляющие человеческого потенциала.

Было бы неправильным предполагать, что даже сформированный и социализированный человек является чем-то законченным, завершённым, и его потенциал больше не в состоянии прирастать новыми элементами и качественными характеристиками. Важную роль в развитии человеческого потенциала на индивидуальном уровне играет работа над собой, над собственными недостатками, над новыми, желаемыми свойствами тела и психики. Склонность человека к самосозданию является важнейшим личностным качеством, определяющим направленность всех процессов развития внутренних составляющих человеческой сущности. Работу над собой можно по праву назвать третьим фактором, после природного и социального, воздействующим на различные стороны потенциала человека. Однако сила этого фактора определяется степенью социальной зрелости личности, способностью осознавать необходимость внутренних перемен и моральной готовностью инициировать и поддерживать в себе эти изменения.

В процессе социологического осмысления проблем развития ресурсного потенциала клиентов социальных служб необходимо отталкиваться не столько от структурно-функциональной парадигмы, сколько от символического интеракцио-

низма или сопряжённых с ним концепций. Это обусловлено не только тем, что структурный функционализм исчерпал себя в исследованиях социальных взаимодействий (с чем можно поспорить), но и наличием тонких особенностей выстраивания клиентами социальных служб повседневных практик развития собственной социальной интегрированности. Эти особенности проявляются: 1) в уникальной системе ожиданий, которая формируется у клиента по отношению к социальной службе, а также к конкретному социальному работнику; 2) в трудностях ролевой самоидентификации, ожидающей клиента в процессе освоения новых практик взаимодействия с окружающим миром. Активизация собственных ресурсов, а также «делегирование» социальному работнику полномочий по вхождению в мир ресурсов клиента являются сложными процессами, требующими трансформации ценностей, притязаний, самооценки клиента [4, с. 82].

Ресурсы человека можно условно разделить на внутренние и внешние. К внутренним относятся здоровье (физиологический потенциал) человека, активность психических функций, уровень интеллекта, способности и таланты, информированность, жизненный опыт, адекватная самооценка, нравственная убеждённость. К внешним – наличие устойчивого круга коммуникативных партнёров, поддерживаемые родственные связи, занятость, увлечения, постоянный материальный доход, собственная безопасная территория проживания, источники информации. Сталкиваясь с клиентом в первый раз, опытный социальный работник пытается оценить его ресурсную обеспеченность как во внешнем проявлении, так и в плане наличия психологических качеств, необходимых для успешного решения его проблемы. Именно подход с позиций объективной оценки ресурсов индивида является одним из условий реализации принципа адресности в социальном обслуживании индивида.

Поскольку различные категории клиентов отличаются по типу социальной проблематики, то ресурсный подход к определению глубины их проблем тем более наталкивает на выработку диаметрально противоположных подходов к социальной работе с ними. Среди пожилых граждан далеко не все имеют подорванное здоровье, следовательно, потребность в медико-социальных услугах у обозначенного сегмента низкая. Но при этом даже среди таких пожилых встречается те, кто не выработал собственную стратегию старения,

не определился с ведущей деятельностью в пожилом возрасте, одним словом, кто нуждается в нахождении собственной модели старения. Подход к работе с такими клиентами и комплекс предоставляемых им услуг в этом случае будут совсем другими, в отличие, скажем, от ограниченных в самообслуживании клиентов отделений надомного обслуживания. Инвалид трудоспособного возраста, ограниченный в передвижении, может иметь высокий уровень интеллекта и активную жизненную позицию, следовательно, именно этот ресурс необходимо ещё больше активизировать в процессе социальной работы с ним. Другой инвалид имеет слабо выраженные физические дефекты, но при этом отличается нелюдимостью и слабым развитием мотивационной сферы. Работа с таким клиентом требует разработки противоположной по сути стратегии и тактики налаживания контактов, применения реабилитационных методик социальной интеграции. Иными словами, только объективный анализ ресурсной обеспеченности клиента (что есть – чего нет) позволит выбрать индивидуально применимый путь поддержки клиента и соответствующие технологии работы с ним.

Такой ресурс, как здоровье, неоценим, когда речь идёт о социальной адаптации клиента, необходимости поддержания и использования его физической устойчивости в целях приспособления к изменяющимся условиям внешней среды. То же можно сказать и о процессе социальной реабилитации. Улучшение физического самочувствия (вследствие лечебной физкультуры или иных терапевтических методик) является залогом обретения обновлённого хода мыслей, новых ценностей, расширения перспектив освоения окружающего мира. Таким образом, развитие и укрепление одного ресурса становится основанием для активизации ресурсов иного профиля. Наличие талантов и способностей (к игре на музыкальных инструментах, рисованию, иным видам творчества) является не менее важным ресурсом, позволяющим человеку самоутверждаться, получать похвалы от окружающих, повышать самооценку, практиковать творческую релаксацию. Это в целом способствует как реабилитационному процессу (например, в случаях с инвалидами или дезадаптированными детьми), так и профилактике различных девиаций в поведении клиента. Жизненный опыт пожилого человека, его воспоминания, являются ресурсами, позволяющими применять их как при непосредственной

84 | работе с данным клиентом («терапия воспоминаниями»), так и в процессе работы с детьми и подростками (в виде организационных встреч с ветеранами, бесед о войне и т. д.), что также идёт в пользу и пожилому человеку. Сложность заключается в том, что в процессе работы необходимо осознать: 1) какие ресурсы у клиента уже имеются в развитом состоянии, 2) какие ресурсы имеются, но при этом нуждаются в развитии, 3) какие ресурсы у клиента полностью отсутствуют. Определив это, можно разработать технологическую основу работы с клиентом, где позиции 2 и 3 могут предопределить *направления* решения проблем клиента, а позиция 1 – *механизмы* решения проблем.

Технологизация социальной работы, предполагающая, помимо прочего, использование чёткой и упорядоченной системы методов, ведёт к тому, что комплексные методики работы с клиентами должны быть ориентированы на использование потенциала личностных качеств и внешней среды клиента. Ресурсы человека имеют все основания становиться объектами технологий социальной работы в двух аспектах:

– технологии, используемые в работе с клиентом, должны быть направлены на пробуждение и активизацию тех элементов ресурсного потенциала, которые нуждаются в развитии;

– технологии социальной работы основаны на активном использовании наиболее развитых ресурсов клиента в целях активизации иных, менее развитых или «дремлющих» ресурсов клиента.

При такой постановке проблемы снимаются многие недоработки в сфере обеспечения адресного подхода к оказанию социальных услуг и максимизации использования внутреннего потенциала и потенциала внешней среды в социальной работе с клиентом. Часть ответственности за успех, например, социальной реабилитации, ложится на клиента, заставляя его адекватно осознавать грани собственных возможностей и направлять усилия на самопреодоление и работу над собой. Это, в свою очередь, становится ещё одним основанием для формирования модели субъектно-субъектных отношений в процессе использования различных технологий социальной работы [5, с. 221].

Автономность и самоопределение клиента очень важно в плане сохранения его самооценки, повышения его творческой активности и т.п. Но это явление может иметь и обратную сторону. Если речь идёт о со-

циально неблагополучной семье, о лицах, страдающих теми или иными формами зависимости, о детях с девиантным поведением, то определять грани автономности нужно с большой осторожностью. Причём эта проблема имеет двойственный характер. При чрезмерной свободе может проявиться элементарный отход от вектора реабилитационных мероприятий, что снизит их эффективность; при подавлении автономности у клиента может нарастать протест против чрезмерной опеки, авторитарности социальных работников. Однако не стоит забывать, что есть значительная категория клиентов, чья социальная уязвимость не обусловлена девиациями (инвалиды, пожилые, брошенные дети), и многие из них становятся зависимыми по более объективным причинам. В данном случае проблема нахождения граней автономности и зависимости клиента не будет являться слишком острой в случае своей нерешённости, тем более что это не ликвидирует возможностей использования ресурсо-развивающего подхода в работе с ними.

Характерным примером развития ресурсного потенциала клиентов социальных служб является технология социальной адаптации малоимущих семей при помощи социального контракта. Суть этой методики сводится к тому, что органы социальной защиты выдают деньги малоимущей семье не в качестве пособий, а в виде целевых выплат, потратить которые можно на организацию собственного дела, повышение образования и т.п. Технология социального контракта обнаружила свою востребованность именно тогда, когда работа социальных служб в деле оказания социальной помощи малоимущим окончательно была признана абсолютно неэффективной в плане роста экономической самостоятельности и реализации внутренних ресурсов семей. Напротив, внедрение программ по самообеспечению малоимущих семей в российских регионах (Тюменская область, Пермский край, Республика Коми, Волгоградская область) имело массу позитивных последствий в деле роста уровня реализации ресурсного потенциала семьи. В числе этих последствий:

– повышение степени включённости членов семьи в социальные процессы, расширение сферы социальных контактов, как следствие – повышение уровня коммуникативной адаптированности;

– рост уровня благосостояния семьи, потребления продуктов питания и товаров первой необходимости;

- укрепление дисциплинированности и ответственности членов семьи в вопросах распоряжения капиталом;

- снижение степени зависимости семьи от действий социальных служб, законодательных нововведений, изменений нормативов оказания помощи;

- формирование у детей отношения к стратегии самообеспечения как к основополагающей в вопросах повышения семейного благосостояния;

- развитие способностей долгосрочного планирования доходов и расходов семейного бюджета;

- формирование отношения к социальной помощи как условности, исходящей из партнёрских отношений с государством в лице органов социальной защиты и возложения на себя ответственности за адекватное использование социальной помощи;

- общее повышение мотивационной сферы членов семьи (как на самообеспечение, так и на потребление и саморазвитие).

Подобные социальные технологии открывают новый этап в развитии подходов российских социальных служб к решению проблемы бедности. Социологический анализ ресурсного развития клиентов позволяет утверждать, что выход семьи на самообеспечение коренным образом меняет структуру отношений семьи с органами социальной защиты и уполномочившим их государством. Данные отношения становятся в большей степени партнёрскими, конструктивными, направленными на обоюдное снижение нагрузки в вопросах социальной адаптации и увеличения благосостояния. Эффект от реализации данной программы носит долговременный характер и выражается не только в увеличении доходов семьи и выходе её из категории малоимущих, но и в трансформировании мотивационной сферы семьи. Программы внедрения технологий социального контракта являются рыночно-ориентированными и способствуют снижению иждивенчества со стороны работоспособных граждан [3, с. 127].

Естественно, работа по выбору путей активизации ресурсов индивида в процессе оказания ему социальных услуг требует особого склада ума социального работника и его специфического видения стратегических целей социальной работы. Проницательность, аналитический ум, диагностические и прогностические способности, умение убеждать клиента и заставлять его поверить в себя – малый перечень свойств и характеристик социального работника, технологизирующего свою работу в условиях необходимости развивать и использовать ресурсный потенциал человека. Это и есть характеристики социального работника, видящего в клиенте не столько объект, сколько субъект позитивных изменений.

Модернизация социального обслуживания населения предполагает оптимизацию деятельности социальных служб и повышение результативности деятельности социальных работников. В существующих условиях это невозможно без апробации и внедрения таких технологий, которые направлялись бы на актуализацию и активизацию потенциала клиента в том ракурсе, в котором этот потенциал остаётся нерастраченным и нуждающимся в развитии. Комплексное внедрение ресурсо-развивающих технологий социальной работы должно привести не только к снижению нагрузки на социальные службы в плане решения усугубляющихся проблем, но и сыграть профилактическую роль в сдерживании процессов нарастания социальной проблематики. Активное использование ресурсов человека в процессе социальной работы приводит нас к принципиально новой модели взаимодействия клиента и социальной службы. Эти отношения в большей степени становятся направленными на самоактивизацию клиента и снижение его иждивенческого настроения. Поэтому объективная ресурсная диагностика и ресурсо-развивающие технологии призваны открыть очередной этап развития и совершенствования отечественной социальной работы.

### Список литературы:

- [1] Ерусланова Р.И. Технологии социального обслуживания лиц пожилого возраста и инвалидов на дому / Учеб. пос. – М.: «Дашков и К», 2009. – 232 с.
- [2] Платонова Н.М., Платонов М.Ю. Инновации в социальной работе / Учеб. пос. для студ. учреждений высшего проф. образования. – М.: Академия, 2011. – 256 с.
- [3] Социальная политика региона: учебное пособие / Под ред. И.П. Скворцова. – М.: КНОРУС, 2010. – 448 с.
- [4] Теория социальной работы / Учебник для бакалавров / Под ред. Е.И. Холостовой, Л.И. Кононовой, М.В. Вдовиной. – М.: Юрайт, 2011. – 345 с.
- [5] Технология социальной работы / Учебник для бакалавров / под ред. Е.И. Холостовой, Л.И. Кононовой. – М.: Юрайт, 2011. – 503 с.
- [6] Энциклопедия социальных практик / Под ред. Е.И. Холостовой, Г.И. Климантовой. – М.: «Дашков и К», 2011. – 660 с.