

АКТУАЛЬНІ ПРОБЛЕМИ СОЦІАЛЬНОЇ РОБОТИ ТА РЕАБІЛІТАЦІЇ

УДК 373.66

DOI 10.32342/2522-4115-2018-16-18

Т.В. ЛОЗА,

*кандидат педагогічних наук, доцент кафедри соціальної роботи
Дніпровського національного університету імені Олеся Гончара*

РОЗВИТОК ОСОБИСТОСТІ КЛІЄНТА СОЦІАЛЬНОЇ РОБОТИ В КОНТЕКСТІ КОУЧИНГОВОГО ПІДХОДУ

У статті обґрунтовано необхідність застосування коучингового підходу у соціальній роботі з метою розвитку особистості клієнта. Визначено поняття коучингу та коучингового підходу у соціальній роботі. Описано основні етапи співпраці соціального працівника та клієнта за умови застосування коучингового підходу. Наведено приклади дієвих коучингових моделей, що можуть бути застосовані у безпосередній роботі з клієнтом. Доведено, що коучинг є інструментом для розкриття потенціалу клієнта, об'єктивної оцінки існуючої ситуації, пошуку, вибору та реалізації оптимальних методів досягнення цілей клієнта.

Ключові слова: коучинг, коучинговий підхід, моделі коучингу, соціальна робота з клієнтом, особистісний потенціал, трансформаційні зміни.

Постановка проблеми. Глобалізація соціально-педагогічних підходів у сфері управління людськими ресурсами ставить перед фаховими соціальними працівниками нові завдання щодо їх особистого професійного розвитку та модернізації моделей роботи з клієнтами на основі врахування міжнародного досвіду. Особливої уваги заслуговує використання нових підходів до процесу розвитку клієнтів соціальної роботи на противагу наданню соціальної допомоги, що не вирішує існуючих проблем клієнта, а тільки тимчасово усуває їх «симптоми». У цьому контексті все більшої актуальності набувають інструменти коучингу, застосування яких сприяє усвідомленню клієнтом перешкод, цілей та необхідних ресурсів для свого розвитку, що і є фундаментом унікального способу вирішення його конкретної проблеми.

Аналіз останніх досліджень та публікацій. Експертизою на рівні першоджерела відносно застосування технології коучингу володіє Міжнародна Федерація Коучингу (International Coach Federation – ICF), що не тільки акумулювала наукові та методологічні здобутки у цій сфері, а і є основним постачальником професійних коучів на світовому ринку відповідних послуг [6]. 12 травня 2017 р. в Україні було створено філію цієї асоціації – ICF Ukraine Chapter. Ця подія знаменує початок ери нових можливостей для професійного коучингу у нашій країні. Окрім того, прискорений розвиток сфери консалтингових послуг свідчить про появу в Україні компаній, що надають послуги з коучингу (передусім у сфері бізнесу та підприємництва) [1]. Важливим є те, що окремі аспекти коучингового підходу досліджували такі науковці, як О. Кушнірук, І. Миколайчук, О. Нежинська, В. Павлов, В. Тименко, проте на теренах вітчизняної науки коучинг і дотепер лишається відносно новим поняттям, а у практиці соціальної роботи нашої країни взагалі немає досвіду застосування такої технології.

Формулювання мети. Мета цієї статті полягає у дослідженні потенціалу застосування коучингового підходу в соціальній роботі з метою розвитку особистості клієнта.

Виклад основного матеріалу. Звертаючись до основ соціальної роботи, ми можемо констатувати, що відповідальність за вирішення будь-якої проблеми клієнта перш за все належить самому клієнту, а роль соціального працівника полягає у тому, щоб активізувати його потенційні можливості та надати соціальну, педагогічну, психологічну підтримку з метою досягнення ним його конкретних цілей. Проте практика соціальної роботи свідчить про те, що більшість ситуацій зводиться до надання матеріальної допомоги особам, які опинилися у кризових ситуаціях.

Саме тому сьогодні і науковці, і практики привертають увагу до того, що в сучасних умовах важливим є перехід до нової моделі соціальної роботи. Наприклад, при роботі з вразливими сім'ями, у яких виховуються діти, така модель покликана:

- найбільше відповідати потребам вразливих сімей з дітьми і враховувати можливості суспільства;

- максимально та ефективно інтегрувати потенціал і зусилля спеціалістів громади (соціальних працівників, учителів, вихователів, психологів, соціальних педагогів, медиків, працівників служб у справах дітей, органів МВС) для підтримки вразливих сімей з дітьми;

- бути спрямованою на профілактику сімейного неблагополуччя, партнерство із сім'ями та дитиною, сприяти підвищенню відповідальності батьків та спеціалістів за становище дітей;

- відповідно до міжнародних стандартів, передбачати реальні механізми забезпечення прав дитини, вразливих громадян у разі порушення таких прав [3, с. 20].

Проблемними аспектами щодо упровадження такої моделі є те, що у сфері практичної соціальної роботи сьогодні є відчутним дефіцит нових соціально-педагогічних технологій, що сприяли б, по-перше, професійному розвитку надавачів послуг – фахових соціальних працівників, а по-друге, озброювали їх новими інструментами розвитку своїх клієнтів з метою залучення особистого потенціалу останніх як ресурсу для виходу із наявної кризової ситуації.

Саме тому доцільним є запровадження у практику соціальної роботи з клієнтами коучингового підходу. Коучинг – це сучасна технологія розвитку потенціалу людей і команд з метою досягнення заздалегідь узгоджених цілей та докорінної зміни моделей поведінки, що приводить до розкриття внутрішнього потенціалу особистості [5].

Важливість застосування цієї технології посилюється за рахунок того факту, що соціальна робота – це не тільки робота з вразливими категоріями населення, а і робота з тими особами, що мають високий потенціал для розвитку своєї особистості та будь-якої з галузей економіки, культури, спорту тощо (талановиті діти, економічно-активне населення).

Головна особливість коучингу, що якісно вирізняє його від поширених психологічних та педагогічних технологій, – це те, що клієнту надається допомога у пошуку власного рішення, тобто фахівець у жодному разі не має на меті вирішити проблему замість клієнта. Застосування коучингового підходу, на відміну від психологічного консультування, не передбачає пошуку причин існуючої проблеми у минулому, а сприяє фокусуванню саме на можливих шляхах вирішення проблеми. Основна ж відмінність між коучингом та наставництвом і менторством, полягає у тому, що застосування коучингового підходу не передбачає передачу досвіду від фахівця до клієнта.

Для ефективного надання коучингових послуг Міжнародна Федерація Коучингу проводить навчання та сертифікацію професійних коучів. Це означає фундаментальний підхід до якості надання відповідних послуг. Проте коучинговий підхід до соціальної роботи (так як і до менеджменту в широкому розумінні), може передбачати застосування окремих інструментів коучингу у фаховій діяльності соціального працівника. Тому мова йде не про додаткову кваліфікацію кожного соціального працівника як коуча, що, на жаль, не було б реальним з урахуванням існуючих фінансових та кадрових проблем у соціальній сфері, а саме про коучинговий підхід при наданні соціальних послуг з метою розвитку особистості клієнта.

Таким чином, коучинговий підхід у соціальній роботі – це сприяння особистості в роботі власної стратегії подолання труднощів за рахунок ефективного задіяння особистісних ресурсів. При цьому формат спілкування, що передбачений за коучинговим підходом, часто називають «трансформаційними розмовами», зважаючи на скерованість діалогу до якіс-

них змін життя клієнта через зміну моделей його поведінки та їх підпорядкованості поставленим ним же цілям.

І оскільки коучинговий підхід передбачає, передусім, трансформацію особистості клієнта, то важливо зауважити, що трансформаційні зміни стосуються усіх сфер психічної активності людини й проявляється у таких основних аспектах:

- ціннісно-мотиваційному (зміни цінностей, мотивів);
- когнітивному (осмислення нових підходів, виникнення нових думок, уявлень, бачення нового);
- поведінковому (здійснення певних дій, перетворень);
- емоційному (виникнення нових емоцій) [2, с. 124].

Звісно, такі трансформаційні зміни можливі тільки за умови наявної мотивації у клієнта до їх реалізації. Тому першочерговим завданням соціального працівника є мотивації його до змін, що в рамках соціальної роботи можлива за умови розуміння термінальних цінностей клієнта. Очевидно, що цей етап є нелегким, особливо якщо мова йде про роботу з вразливими категоріями клієнтів, які уже тривалий час не можуть вийти з кризового стану, є вкрай демотивованими і тим більше, якщо ситуація продовжує погіршуватись через появу деструктивних установок, схильності до девіацій, обтяжливих фінансових зобов'язань. Враховуючи це, застосування дієвих практик кризового втручання з метою розвитку клієнта набуває ще більшої значущості. Більше того, особлива актуальність коучингового підходу наявна у той момент, коли криза в житті клієнта ще не настала. Тому за умови його застосування ми не тільки зможемо говорити про превенцію негативних явищ у його житті, а й про якісний розвиток особистості клієнта, що матиме ланцюгову реакцію до поліпшення якісних показників і його соціального оточення, а отже, досягатиметься і додатковий синергетичний ефект.

У цьому контексті цінність коучингового підходу, на відміну від суто консультативних послуг чи наставництва, полягає у тому, що він може:

- забезпечити у ході діалогу постановку клієнтом цілей, які ототожнюються з його бажаним становищем у майбутньому;
- виявити за допомогою відкритих запитань варіанти досягнення цих цілей, що прийнятні для самого клієнта, та індикатори успішності цього процесу;
- за допомогою «шкали проблеми» концентрувати увагу на тому, яким становище клієнта є сьогодні, яким є бажане становище, і скільки сходинок є між цими двома точками на умовній шкалі;
- виявити, яким є бачення клієнта відносно алгоритму досягнення цілей виходу з проблемної ситуації (як піднятися по визначених сходинках – що і в які терміни він готовий зробити для досягнення цих цілей);
- визначити чіткі взаємні домовленості між клієнтом та соціальним працівником щодо дати старту діяльності за обраним алгоритмом та контрольних точок-зустрічей, що допоможуть підтримувати клієнта у ході реалізації обраного алгоритму вирішення проблеми.

Таким чином, застосування коучингового підходу з метою розвитку клієнта передбачає такі етапи спільної роботи.

1. Постановка чітких та однозначних цілей клієнтом, мотивація на їх досягнення.
2. Усвідомлення клієнтом існуючої ситуації, своїх сильних сторін та зон розвитку і вибір на основі цього найефективніших способів/алгоритмів досягнення визначених цілей.
3. Реалізація клієнтом безпосередніх дій для досягнення цілей за підтримки соціального працівника.
4. Досягнення поставленої мети (прямий результат спільної роботи), розкриття потенціалу клієнта, освоєння ним нових способів і стилів мислення, вихід на новий рівень особистісного розвитку (опосередкований результат спільної роботи).

Зважаючи на вищезазначене, вважаємо за необхідне розглянути для прикладу коучингові моделі та техніки, що можуть бути використані соціальним працівником.

Перш за все, як одну з найефективніших моделей роботи з клієнтом, що може бути застосованою соціальним працівником, варто назвати модель «SUCCESS» (від англ. – успіх) [4]. Це мнемотехніка, аббревіатура, пояснення якої полягає у такому:

– **S:** Session planning (планування сесій). Оскільки клієнти часто просто не знають, над чим працювати, то саме планування створює організовану структуру процесу і це потребує першочергової уваги соціального працівника.

– **U:** Uplifting experiences (накопичення позитивного досвіду). Більшість успішних людей досягають успіху завдяки звичці фокусувати увагу на позитивних елементах будь-якої ситуації. Формування такого уміння потребує певних зусиль з боку клієнта. Тому завдання соціального працівника полягає у скеровуванні клієнта до накопичення позитивного досвіду вирішення проблем та адекватної оцінки цього процесу і результату.

– **C:** Charting your course (графік вашого курсу). Початок основної роботи над проблемою клієнта, постановка безлічі питань, що наштовхнуть на ефективний шлях до досягнення цілей.

– **C:** Creating opportunities (створення можливостей). Допомога клієнту визначити його специфічні можливості, що вже існують, а також ті, які він може створити для досягнення цілей.

– **E:** Expectations and commitments (очікування та зобов'язання). Оскільки персональні зміни потребують дій, а також зобов'язань їх здійснити, то на цьому етапі необхідними є спільні домовленості клієнта та соціального працівника.

– **S:** Synergy (синергія). Не менш важливим є зв'язок між тим, чого прагне досягти клієнт, і тим, як він почувається відносно цього. Вагомою причиною того, що люди не доводять до кінця розпочату справу, є те, що вони насправді не впевнені, що роблять все правильно. Тому соціальний працівник може надати підтримку клієнту і скерувати його до позитивної оцінки свого самопочуття.

– **S:** Summary (резюме). На підсумковому етапі обов'язковим є визначення кінцевого результату та стисле резюме щодо проведеної роботи. При цьому важливою є і ретроспективна оцінка спільної праці, і наголошення на спільних домовленостях щодо подальших дій клієнта.

Отже, очевидним є те, що інтегруючи цю модель у загальний процес роботи з клієнтом, соціальний працівник може продукувати більше шансів для досягнення цілей клієнта.

Більш деталізованою та не менш доступною для роботи з широким колом клієнтів є модель «GROW» (від англ. – зростання), що запропонована Дж. Уїтмором [7] та являє собою певну послідовність постановки ефективних запитань. Це передбачає використання мнемонічного правила, за яким соціальний працівник може побудувати діалог з використанням відкритих запитань до клієнта:

– **G:** Goal (мета, ціль) – постановка мети: «У якому напрямі ми бажаємо спільно працювати? Чого саме Ви бажаєте? Яка Ваша віддалена мета? Наскільки вона реальна?»

– **R:** Reality (реальність) – аналіз реальності: «У якій ситуації Ви зараз перебуваєте? Що саме Вас не влаштовує? Які ресурси доступні для змін? Чого саме Ви боїтеся? Що відбудеться, якщо Ви досягнете бажаного? Хто ще може вплинути на ситуацію?»

– **O:** Options (варіанти) – визначення можливостей до дій: «Що може допомогти Вам у вирішенні питання? Які методи можна використати? Що саме Ви можете зробити вже зараз? Який шлях вирішення проблеми Вам найбільш подобається?»

– **W:** Will (воля) – виховання волі до дії: «Що Ви обираєте для досягнення мети? Як обрані варіанти працюють? Наскільки сильний Ваш мотив? Як побудована Ваша самоорганізація? Як Ви використовуєте час для досягнення мети?»

Аналіз розглянутих моделей, свідчить, що початок спільної роботи з визначення цілей, а не з аналізу існуючої ситуації та її причин є обґрунтованим, оскільки дає більше можливостей саме для розвитку клієнта, адже фокусує його увагу не на самих проблемах, а на цілях та способах їх досягнення.

Висновки і перспективи подальших досліджень. Таким чином, застосування моделей коучингу у соціальній роботі дійсно є інструментом для розкриття потенціалу клієнта, позитивної трансформації його поведінки на основі самоусвідомлення, об'єктивної оцінки існуючої ситуації, пошуку та вибору оптимальних методів своєї діяльності, а у підсумку – досягнення визначених ним цілей та виходу клієнта на новий рівень особистісного розвитку. Тому доцільним є подальше вивчення інструментів коучингу, які можуть бути застосовані для розвитку потенціалу клієнтів соціальної роботи.

Список використаних джерел

1. Интегральная коучинг школа. [Електронний ресурс]. – Режим доступа: <http://www.zhyvoedelo.com/treners/detail.php?ID=672>
2. Нежинська О.О. Основи коучингу: навчальний посібник / О.О. Нежинська, В.М. Тименко. – К. ; Харків : ДІСА ПЛЮС, 2017. – 220 с.
3. Кияниця З.П. Соціальна робота з вразливими сім'ями та дітьми: посіб. у 2-х ч.; Ч. I. Сучасні орієнтири та ключові технології / З.П. Кияниця, Ж.В. Петровичко. – К. : ОБНОВА КОМПАНИ, 2017. – 256 с.
4. ICF. Coachcampus. Coaching models. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://coachcampus.com/coach-portfolios/coaching-models/jean-biacsi-the-success/>
5. ICF Ukraine Chapter. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://icf-ukraine.org/kompetencyi-koucha-69>
6. International Coach Federation (ICF) [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.coachfederation.org/>
7. Performance Consultants (International) Ltd. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://www.performanceconsultants.com/grow-model>

References

1. *Intehralnaia kouchinh shkola* [Integral coaching school]. Access mode: <http://www.zhyvoedelo.com/treners/detail.php?ID=672> (In Russian).
2. Nezhynska, O.O. & Tymenko, V.M. (2017). *Osnovy kouchynhu* [Fundamentals of coaching]. Kyiv, Kharkiv, DISA PLUS Publ., 220 p. (In Ukrainian).
3. Kyianytsia, Z.P. & Petrochko, Zh.V. (2017). *Sotsialna robota z vrazlyvymy simiamy ta ditmy. Suchasni oriientyry ta kliuchovi tekhnolohii* [Social work with vulnerable families and children. Modern landmarks and key technologies]. Kyiv, OBNOVA KOMPANI Publ., vol. 1, 256 p. (In Ukrainian).
4. ICF. Coachcampus. Coaching models. Access mode : <https://coachcampus.com/coach-portfolios/coaching-models/jean-biacsi-the-success/>
5. ICF Ukraine Chapter. Access mode : <https://icf-ukraine.org/kompetencyi-koucha-69>
6. International Coach Federation (ICF). Access mode : <http://www.coachfederation.org>
7. Performance Consultants (International) Ltd. Access mode : <https://www.performanceconsultants.com/grow-model>

В статье обоснована необходимость применения коучингового подхода в социальной работе с целью развития личности клиента. Определено понятие коучинга и коучингового подхода в социальной работе. Описаны основные этапы сотрудничества социального работника и клиента в условиях применения коучингового подхода. Приведены примеры действенных коучинговых моделей, которые могут быть применены в непосредственной работе с клиентом. Доказано, что коучинг является инструментом для раскрытия потенциала клиента, объективной оценки существующей ситуации, поиска, выбора и реализации оптимальных методов достижения целей клиента.

Ключевые слова: коучинг, коучинговый подход, модели коучинга, социальная работа с клиентом, личностный потенциал, трансформационные изменения.

The necessity of using the coaching approach in social work in order to develop the client's personality is substantiated in the article. The concept of coaching and coaching approach in social work is defined. The main stages of cooperation based in the coaching approach between a social worker and a client are described. Examples of effective coaching models that can be used in direct work with the client are given. It is proved that coaching is a tool for disclosing the client's potential, objective assessment of the current situation, the search, selection and implementation of optimal methods for achieving the client's goals.

Key words: coaching, coaching approach, coaching model, social work with the client, personal potential, transformational changes.

Одержано 3.10.2018.