

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
«КРАСНОЯРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ПЕДАГОГИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ  
им. В.П. Астафьева»

## **МОЛОДЕЖЬ И НАУКА XXI ВЕКА**

**XVII Международный научно-практический форум  
студентов, аспирантов и молодых ученых**

### **АКТУАЛЬНЫЕ ПРОБЛЕМЫ СОЦИАЛЬНОЙ НАУКИ И ПРАКТИКИ**

Материалы научно-практической конференции

Красноярск, 26–28 апреля 2016 г.

*Электронное издание*

Красноярск  
2016

ББК 74.0  
М 754

**Редакционная коллегия:**

*Т.А. Хацкевич* (отв. ред.)

М 754 Молодежь и наука XXI века: XVII Международный научно-практический форум студентов, аспирантов и молодых ученых. Актуальные проблемы социальной науки и практики: материалы научно-практической конференции. Красноярск, 26–28 апреля 2016 г. [Электронный ресурс] / отв. ред. Н.М. Горленко; ред. кол. – Электрон. дан. / Краснояр. гос. пед. ун-т им. В.П. Астафьева. – Красноярск, 2016. – Систем. требования: PC не ниже класса Pentium I ADM, Intel от 600 MHz, 100 Мб HDD, 128 Мб RAM; Windows, Linux; Adobe Acrobat Reader. – Загл. с экрана.

ISBN 978-5-85981-976-8

ББК 74.0

ISBN 978-5-85981-976-8

© Красноярский государственный педагогический университет им. В.П. Астафьева, 2016

## СОДЕРЖАНИЕ

<b>Галбура А.К.</b> Клубная работа как средство повышения социальной вовлеченности подростков группы риска .....	4
<b>Захаров Р.С.</b> Формирование безопасного типа поведения обучающихся в информационной образовательной среде .....	6
<b>Здоровцова А.О.</b> Изучение эмоционального выгорания в профессиональной деятельности административного персонала учреждений социального обслуживания .....	8
<b>Кузнецова Е.В.</b> Психолого-педагогические условия профилактики конфликтного поведения детей младшего школьного возраста.....	11
<b>Подвойская Г.В.</b> Молодежное профессиональное сообщество как ресурс кадровой политики отрасли.....	16
<b>Rawełek K., Mickiewicz A.</b> The social worker's experiences in work with a difficult ('intolerable') client .....	18

# КЛУБНАЯ РАБОТА КАК СРЕДСТВО ПОВЫШЕНИЯ СОЦИАЛЬНОЙ ВОВЛЕЧЕННОСТИ ПОДРОСТКОВ ГРУППЫ РИСКА

*А.К. Галбура*

*Научный руководитель Т.А. Хацкевич*

*Социальная вовлеченность, клубная работа, несовершеннолетние группы риска.*

В материалах тезиса рассматривается возможность использования клубной работы как инструмента успешной социальной адаптации несовершеннолетних на базе социально-реабилитационного центра.

## CLUB WORK AS MEANS OF IMPROVEMENT OF SOCIAL INCLUSION TEENS AT RISK

*A.K. Galbura*

*Social inclusion, club work, minors at risk.*

The thesis examines the possibility of using materials of club work as a tool for successful social adaptation of minors on the basis of the social rehabilitation center.

**П**реодоление социальной дезадаптации воспитанников социально-реабилитационных центров для несовершеннолетних является одной из основных задач социальной реабилитации. В одобного типа учреждениях работа с подростками осложняется такими факторами, как кратковременные сроки пребывания, неопределенность будущего воспитанников, закрытость учреждения. Большая часть воспитанников поступает в центры из социально неблагополучных семей, демонстрирующих асоциальный образ жизни. Все это накладывает отпечаток на поведение несовершеннолетних, проявляющееся в пассивной позиции к жизни, дезориентации в социальной реальности, несформированности навыков общения и конструктивного решения конфликтных ситуаций и др.

Понятие «вовлеченность» встречается в психологии и менеджменте. По мнению А.Я. Баткаевой и А.Я. Кибанова, вовлеченность – это эмоциональное и интеллектуальное состояние, которое мотивирует людей выполнять работу как можно лучше. В психологии вовлеченность, по мнению Э. Дж. Лангер, – это состояние, при котором индивид активно вовлечен в создание своей окружающей среды. С нашей точки зрения, под социальной вовлеченностью можно понимать интегративную характеристику личности, позволяющую индивиду успешно осваивать социальные роли, функционировать в качестве успешного члена общества, быть ориентированным на преобразование социальной действительности и включаться в социально значимую деятельность.

Несовершеннолетние, попадающие в силу жизненных обстоятельств в социально-реабилитационный центр, в большинстве своем не участвуют в активной социальной жизни. Чаще всего они склонны к негативному девиант-

ному поведению. Большинство ребят даже не представляют перспективу другой деятельности. Также на их поведении сказывается сам факт нахождения их в социально-реабилитационном центре, так как у них нет представления о завтрашнем дне и нет возможности субъективно представить картину будущего. Также при наличии обязательной досуговой занятости в центре ребята все равно стараются ее пропускать и не участвовать, так в большинстве своем она носит обязательный характер, контролируемый воспитателями и социальными работниками. Поэтому ребята не имеют желания заниматься там, это не стимулирует их самостоятельность. Как альтернативу самостоятельной досуговой деятельности мы предложили использовать клубную деятельность. Максимальное разнообразие, неформальность, ориентация на индивидуальные интересы и склонности детей – важнейшие принципы ее организации. Именно клубная деятельность создает возможность реализовать и утвердить себя, пережить чувство успеха, ощущение своей нужности и полезности, уверенности в собственных силах, что повышает нравственную устойчивость человека.

При проведении формата клубной работы мы анализировали посещаемость ребят по критериям, разработанным на основе карты социально-педагогического обследования уровня социального развития подростков (по С.А. Беличевой). Анализ проходил по следующим показателям:

- 1) наличие положительно ориентированных жизненных планов;
- 2) сформированность навыков командной работы;
- 3) способность оценивать поступки окружающих с позиции норм морали и права;
- 4) включенность в социально значимую деятельность (волонтерство).

В основном клубное объединение посещали подростки в возрасте от 9 до 15 лет. Объединение включало в себя следующие направления: «Мастерская добра», кино-клуб «Особое мнение», «Добровольческие мероприятия», «Школа лидера», «Волшебный путь к себе» (арт-терапия, психологические игры). Выборка составила 28 человек. Такая цифра получилась из-за специфики данного учреждения, поэтому при диагностике мы учитывали тех подростков, время пребывания которых захватило исследование в двух частях интернатуры.

По результатам исследования мы выяснили, что данные показатели в начале работы с группой и по окончании отличаются друг от друга. Самые большие отличия были в критерии «сформированность навыков командной работы». Ребята активно стали общаться между собой, помогали друг другу при выполнении работы в рамках клуба. Также относительное повышение оценки других критериев говорит о том, что подростки стали принимать участие в жизни центра в активной позиции, они вовлечены в эту деятельность. Именно поэтому, по нашему мнению, развитие социальной вовлеченности посредством клубной работы оказывает положительное влияние на подростков.

#### ***Библиографический список***

1. Беличева С.А., Белинская А.Б. Социально-педагогическая диагностика и сопровождение социализации несовершеннолетних: учебное пособие.-М.: Феникс, 2013. 384 с.

2. Кибанов А.Я., Баткаева И.А., Митрофанова Е.А., Ловчева М.В. Мотивация и стимулирование трудовой деятельности: учебник / под ред. А.Я. Кибанова. М.: ИНФРА-М, 2011. 524 с. (Высшее образование).
3. Худенко Е.Д., Кальянов И.В., Поташова И.И. Клубная работа с детьми и подростками как условие их эффективной социализации: метод. сборник. М., 2009. 163 с.

## **ФОРМИРОВАНИЕ БЕЗОПАСНОГО ТИПА ПОВЕДЕНИЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ В ИНФОРМАЦИОННОЙ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ СРЕДЕ**

***R.S. Zaharov***

*Научный руководитель Т.В. Фуряева*

*Безопасный тип поведения, информационная образовательная среда, риски информационной образовательной среды.*

В материалах тезиса рассматривается содержание информационной образовательной среды, обсуждаются возможные риски для обучающихся, а также их последствия для физического и психологического здоровья.

## **CREATING A SAFE CONDUCT IS STUDYING AT INFORMATION EDUCATIONAL ENVIRONMENT**

***R.S. Zaharov***

*Safe type of behavior, information educational environment, the risks of information educational environment.*

The thesis examines the material content of the information educational environment, discusses the possible risks for students as well as their consequences for the physical and psychological health.

Современный этап развития общества характеризуется наличием большого количества опасностей различного характера, несущих повсеместную угрозу. В связи с этим возникает необходимость в повышенных требованиях к безопасности во всех областях. Стремительные изменения в обществе, вызванные развитием информационно-коммуникационных технологий, привели к изменениям и в системе образования, в частности, к формированию информационной образовательной среды. В связи с этим возникает необходимость в формировании у обучающихся безопасного типа поведения в информационной образовательной среде.

Прежде всего, необходимо понять, что представляет из себя информационная образовательная среда. В Концепции создания и развития единой системы дистанционного образования в Российской Федерации информационная образовательная среда определяется как «системно-организованная совокупность средств передачи данных, информационных ресурсов, протоколов взаимодействия, аппаратно-программного и организационно-методического обеспечения, ориентированная на удовлетворение образовательных потребностей пользователей» [2].

В статье «Анализ понятия информационно-образовательной среды» А.Ю. Наливалкин, рассматривая как это определение, так и несколько других, в частности О.А. Ильченко, Ж.Н. Зайцевой, и другие, делает вывод, что «информационная образовательная среда представляет собой систематизированный набор педагогических (учебно-методических), организационных, информационных, технических условий, направленных на учебный процесс и его участников» [3].

Для того чтобы понять, какой тип поведения в информационной образовательной среде является безопасным, а какой – опасным, необходимо определить, с какими опасностями можно столкнуться. Какие риски таит в себе информационная образовательная среда? Что такое риски?

В докладе «Риски информационной образовательной среды» на Всероссийской научно-практической конференции «Научно-образовательная среда XXI века» М.И. Шубинский, говоря о рисках информационной образовательной среды, в качестве определения рисков выбрал следующее: «Риск – это неопределенное событие или условие, которое в случае возникновения, приводит к обязательным неблагоприятным последствиям».

Рассматривая общее описание рисков информационной образовательной среды, М.И. Шубинский предлагает разбиение рисков на группы, в зависимости от субъекта образовательного процесса, на который происходит воздействие.

Риски разбиваются на следующие группы[4]:

- Педагогические риски – отрицательные воздействия на учебный процесс.
- Психолого-медицинские риски – отрицательные воздействия на жизнь и здоровье учащихся и педагогов.
- Управленческие (или организационные) риски – отрицательное влияние на управленческие процессы.
- Финансовые риски – отрицательные воздействия на финансовое состояние учреждения (прямые финансовые потери).
- Политические риски – отрицательные воздействия на репутацию учреждения.

Поскольку темой нашего исследования является формирование безопасного типа поведения обучающихся в информационной образовательной среде, нас в большей степени интересуют те группы рисков, которые оказывают влияние непосредственно на обучающихся, то есть педагогические и психолого-медицинские риски. Остановимся на них более подробно.

В группу педагогических рисков включаются риски, оказывающие отрицательное влияние на учебный процесс. Это риски, в результате воздействия которых будет невозможно использовать информационно-коммуникационные технологии при ведении уроков. Также педагогические риски связаны с влиянием на оценивание результатов обучающихся.

К группе психолого-медицинских рисков прежде всего относятся те риски, которые могут повлиять на здоровье как учащихся, так и сотрудников образовательного учреждения [4].

Безусловно, как отмечает М.И. Шубинский, существует часть рисков, которые можно отнести одновременно как к педагогической, так и к психолого-

медицинской группе рисков. Существуют так же и угрозы, способные привести к реализации сразу нескольких рисков. К примеру, испортившееся оборудование вызовет как отмену занятия, так и крупные финансовые потери образовательного учреждения, таким образом, реализуется одновременно и педагогический и финансовый риск.

#### ***Библиографический список***

1. Концепция информатизации сферы образования Российской Федерации // Проблемы информатизации высшей школы. 1998. № 3, 4. 322 с.
2. Концепция создания и развития единой системы дистанционного образования в Российской Федерации. М., 1995.
3. Наливалкин А.Ю. Анализ понятия информационно-образовательной среды // Вестник РМАТ. 2012. № 1 (4).
4. Шубинский М.И. доклад «Риски информационной образовательной среды» // Всероссийская научно-практическая конференция «Научно – образовательная среда XXI века».

## **ИЗУЧЕНИЕ ЭМОЦИОНАЛЬНОГО ВЫГОРАНИЯ В ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ АДМИНИСТРАТИВНОГО ПЕРСОНАЛА УЧРЕЖДЕНИЙ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ**

***А.О. Здоровцова***

*Научный руководитель Ю.Ю. Бочарова*

*Эмоциональное выгорание, социальные профессии, административный персонал, учреждения социального обслуживания.*

В статье изучены особенности эмоционального выгорания в профессиональной деятельности административного персонала учреждений социального обслуживания. Автор описывает теоретические аспекты самой проблемы, а также подробно рассматривает внешние факторы являющиеся источником «выгорания».

## **STUDY OF BURNOUT IN PROFESSIONAL WORK OF THE ADMINISTRATIVE STAFF SOCIAL SERVICE AGENCIES**

***A.O. Zdorovtsova***

*Emotional burnout, social profession, administrative staff, social service agencies.*

The article studied characteristics of burnout in professional work of the administrative staff of social service agencies. The author describes the theoretical aspects of the problem, and also details the external factors are the source of burnout.

**В** последнее время очень часто идет речь о напряженном, динамичном ритме жизни в обществе, каждый человек подвергается стрессовой ситуации,

где бы он не находился: на улице, дома, на работе. Человек ежедневно сталкивается с трудностями, которые могут за собой привести к эмоциональному истощению, агрессии, апатии, депрессии. Чаще всего наблюдаются такие признаки у представителей социальных профессий – психологов, социальных и медицинских работников, учителей, так как их профессиональная деятельность требует большой нагрузки и определенной внутренней эмоциональной отдачи в ситуациях напряженных межличностных отношений. В учреждениях социального обслуживания чаще всего можно встретить такую проблему, когда специалист, помимо профессиональных знаний и опыта использует свою личность, как «эмоционального донора».

По мнению ученых, специалисты вышеизложенных профессий после нескольких лет работы испытывают постоянную усталость, ухудшение здоровья, бессонницу, состояние тревоги. Профессиональная деятельность не приносит удовольствия, появляется раздражительность и агрессия к рабочему месту. У специалистов появляется ощущение беспомощности, снижение профессиональных достижений, это все приводит к проблемам карьерного роста.

Перед нами стояла задача изучить особенности эмоционального выгорания в профессиональной деятельности административного персонала учреждений социального обслуживания.

Исследованиями данной проблемой занимались отечественные и зарубежные ученые, такие как Х. Дж. Фрейденберг, К. Кондо, К. Маслач, С. Джексон, А. Пайнз, Е. Аронсон, Дж. Сонек, А. Лэнгле, В.В. Бойко, Н.Е. Водопьянова и др. [4, с. 90–96].

Впервые термин «эмоциональное выгорание» был введен в 1974 г. американским психологом Х. Дж. Фрейденбергером для определения психического истощения людей, чья работа связана с непосредственным общением с клиентами при оказании профессиональной помощи в эмоционально нагруженной атмосфере, а также межличностным взаимодействием. [3, с. 9].

По мнению отечественного исследователя В.В. Бойко, эмоциональное выгорание – это выработанный личностью механизм психологической защиты в форме полного или частичного исключения эмоций в ответ на психотравмирующие воздействия. Таким образом, он выделяет 5 внешних факторов, являвшихся источником выгорания:

1. Хроническая напряженная психоэмоциональная деятельность. Эта деятельность связана с интенсивным общением, специалисту, который непосредственно работает с людьми, приходится решать проблемы разной сложности, слышать и воспринимать собеседника, а также доводить важную информацию до них.

2. Дестабилизирующая организация деятельности. Основными ее показателями являются: нечеткая организация и планирование труда, недостаток оборудования, плохо структурированная и расплывчатая информация и т.д.

3. Повышенная ответственность за исполняемые функции и операции. Специалистам, работающим с людьми, чаще всего необходимо быть поддержкой

и опорой для своего клиента, из-за этого специалист испытывает повышенную ответственность и отдачу своему делу.

4. Неблагополучная психологическая атмосфера профессиональной деятельности.

Психологический климат в коллективе является важной составляющей для успешной отлаженной работы специалистов.

5. Психологически трудный контингент, с которым имеет дело профессионал в сфере общения.

Для специалистов социальных профессий очень важно включаться в проблемы и ситуации «трудных» категорий граждан, но при этом очень сложно, так как клиенты могут быть зажаты, напуганы, агрессивны, все это общение приводит к дальнейшей экономии эмоциональных ресурсов специалиста [1, с. 55–58].

Исходя из этого, можно увидеть, что личностные характеристики сотрудников и характер профессиональной деятельности играют не последнюю роль в формировании эмоционального выгорания.

Деятельность административных работников учреждений социального обслуживания осуществляется в напряженных условиях, так как включает в себя управление людьми, требует четких определенных действий, принятия решений с высокой долей социальной ответственности. Наиболее стрессовыми моментами в работе административного персонала учреждений социального обслуживания являются общение с «трудной» категорией граждан, обстановка в трудовом коллективе, работа сверх нормы, большая ответственность в принятии важных решений, увольнение сотрудников и др. Поэтому причины профессионального эмоционального выгорания у административного персонала учреждений социального обслуживания требуют тщательного изучения и разработки рекомендаций по его профилактике. Это объемная, многоэтапная работа. Исходя из этого, стоит отметить, что для специалистов социальных профессий, а также одновременно находящихся на руководящих должностях, необходимо проводить анкетирования, тестирования, по итогу которых должны быть запланированы тренинги, семинары и групповые совместные мероприятия с целью профилактики эмоционального выгорания у специалистов. Может также проводиться работа по разработке форм защиты от синдрома «выгорания».

#### *Библиографический список*

1. Бойко В.В. Энергия эмоций в общении: взгляд на себя на других. М.: Филинь, 1996. 154 с.
2. Водопьянова Н.Е., Старченкова Е.С. Синдром выгорания: диагностика и профилактика. СПб.: Питер, 2005. 336 с.
3. Дубинина Н.В. Региональная модель профилактики профессионального выгорания работников учреждения социального обслуживания населения Красноярского края: дис. ... пед. наук: 050700.68. Красноярск, 2012. 71 с.
4. Лэнгле А. Дотянуться до жизни... Экзистенциальный анализ депрессии: пер. с нем. / предисловие А.С. Баранникова. М.: Генезис, 2010. 128 с.

# ПСИХОЛОГО-ПЕДАГОГИЧЕСКИЕ УСЛОВИЯ ПРОФИЛАКТИКИ КОНФЛИКТНОГО ПОВЕДЕНИЯ ДЕТЕЙ МЛАДШЕГО ШКОЛЬНОГО ВОЗРАСТА

*Е.В. Кузнецова*

*Психолого-педагогические условия профилактики, конфликт, конфликтное поведение детей младшего школьного возраста, семья в социально опасном положении.*

В материалах тезисов обсуждаются результаты проведенного исследования, которые положительно характеризуют разработанные и реализованные в условиях центра социальной помощи семье и детям психолого-педагогические условия профилактики конфликтного поведения детей младшего школьного возраста.

## PSYCHOLOGICAL AND PEDAGOGICAL CONDITIONS PREVENTION PROBLEMATIC BEHAVIOR OF PRIMARY SCHOOL CHILDREN

*E. V. Kuznecova*

*Prevention; psycho-pedagogical conditions; conflict; conflict behaviour of the individual; the younger school age.*

The research results positively characterize developed and implemented in the context of social support centre for families and children psycho-pedagogical conditions of prevention of conflict behavior of children of primary school age.

**М**ежличностные конфликты среди детей младшего школьного возраста не являются новой проблемой для современной теории и практики психологии и педагогики. С каждым годом данная проблема становится все более актуальна. Это связано в первую очередь с изменениями, происходящими в системе образования. Усиление требований к результатам обучения приводят к тому, что детей стараются полностью погрузить в образовательный процесс. При этом большее внимание учителя и специалисты образовательного учреждения уделяют именно обучению ребенка, достижению им академических успехов. Большая загруженность детей в школе, повышенная требовательность со стороны родителей и педагогов, – эти и многие другие факторы не могут не отразиться на поведении ребенка. Как следствие, у ребенка появляется раздражительность, плохое настроение, что приводит к проявлению конфликтности во взаимодействии как со сверстниками, так и со взрослыми. Безусловно, стабилизация эмоционального состояния ребенка, его психологическая поддержка, является прерогативой семьи. К сожалению, сегодня выделяется особая категория семей, не готовых оказать необходимую помощь своим детям в силу недостаточной педагогической компетентности родителей. Это так называемые семьи, находящиеся в социально опасном положении. Как показывают результаты современных исследований, конфликтное поведение у таких детей проявляется более часто в сравнении с их сверстниками из благополучных семей.

Актуальность обозначенной выше проблемы обусловила выбор направления нашего исследования. На первом этапе экспериментальной работы нами были поставлены исследовательские вопросы:

– какие особенности личностного и социального развития обуславливают склонность к проявлению конфликтного поведения у детей младшего школьного возраста?

– существуют ли особенности конфликтного поведения у детей, воспитывающихся в семьях, находящихся в социально опасном положении?

– каковы психолого-педагогические условия профилактики конфликтного поведения детей младшего школьного возраста, воспитывающихся в семьях, находящихся в социально опасном положении?

В соответствии с логикой научного исследования нами были поставлены задачи и определены этапы экспериментальной работы.

Для решения поставленных задач на первом этапе нами произведен обзор научной литературы по теме исследования, были сделаны следующие выводы.

В современной психологии, социологии, философии нет однозначного понимания сущности такого явления, как конфликт. Так, например, Дж. Фон Нейман и О. Моргенштейн определяют конфликт как взаимодействие двух объектов, обладающих несовместимыми целями и способами достижения этих целей. В качестве таких объектов могут рассматриваться люди, отдельные группы, армии, монополии, классы, социальные институты и др., деятельность которых так или иначе связана с постановкой и решением задач организации и управления, с прогнозированием и принятием решений, а также с планированием целенаправленных действий [1, с. 108]. Отечественный исследователь Ю.В. Рождественский определяет конфликт как речевое действие [2].

Опираясь на результаты современных исследований, под конфликтом мы понимаем речевое и физическое взаимодействие двух и более объектов, обладающих несовместимыми целями и способами достижения этих целей. Исходя из этого, конфликтное поведение – пространственно-временная организация активности субъекта, регуляция которой опосредована образом конфликтной ситуации, поведением субъекта, направленная на утверждение своих интересов и ограничение (недопущение реализации) интересов другой стороны.

Конфликтное поведение личность может проявлять на уровне общения: это слова, мимика, жесты, позы. На уровне действий, как правило, это проявление агрессии, например, драки, присвоение себе чужого имущества, хулиганство, непослушание и несоблюдение правил и законов.

Отечественные и зарубежные ученые сходятся во мнении, что для детей младшего школьного возраста характерной особенностью является недолговечность и кратковременность эмоциональных переживаний. Детям свойственна потребность в защите со стороны взрослых. Очень часто они бурно реагируют на простые замечания или требования, на любые нестандартные ситуации и некоторые действия других детей. Непонимание со стороны взрослых и одноклассников,

неудовлетворенность своим положением в обществе могут приводить к возникновению ярких негативных эмоций. Такие эмоции могут стать причинами глубокого и длительного расстройства всего поведения. Находясь в состоянии волнения, ребенок не может последовательно думать, последовательно и планомерно действовать, контролировать свое поведение. Это приводит к возникновению конфликтов и различных проявлений конфликтного поведения.

В современной психолого-педагогической литературе неоднократно предпринимались попытки описать специфику конфликтного поведения детей из семей, находящихся в социально опасном положении. Так, проанализировав литературу, мы можем выделить следующие характерные особенности конфликтного поведения таких детей: стимулирование возникновения конфликта без видимых на то причин; ярко выраженная агрессия, направленная в сторону оппонента; выбор физического воздействия на оппонента при решении конфликта; нервные срывы в результате конфликта; нахождение в состоянии паники и тревожности; категорическое непринятие чужой точки зрения; демонстрационное поведение, привлечение к себе внимания взрослых и сверстников; склонность к присвоению себе чужого имущества и совершение правонарушений.

В нашем исследовании одна из поставленных задач была связана с изучением склонности к проявлению конфликтного поведения детей младшего школьного возраста из семей, находящихся в социально опасном положении. В качестве базы исследования нами было выбрано учреждение социального обслуживания населения – центр социальной помощи семье и детям г. Красноярска. В работе принимали участие 10 детей в возрасте от 8 до 11 лет, семьи которых состояли на внутреннем учете как неблагополучные (находящиеся в социально опасном положении).

В начале эксперимента нами была разработана программа диагностики склонности к конфликтному поведению детей. Мы использовали такие стандартизированные методики, как карта наблюдения Скотта, тест К. Томаса и социометрический опросник Дж. Морено. С помощью данных методик мы получили возможность выявить следующие аспекты социального и личностного развития испытуемых: уровень агрессивности, знание и владение стратегиями поведения в конфликте, положение ребенка в референтных социальных группах, особенности межличностного взаимодействия со сверстниками. Изучение выделенных критериев позволило нам сделать вывод об уровне склонности к проявлению конфликтного поведения испытуемых.

Нами были получены следующие результаты: 20 % из группы имеют низкий уровень склонности к конфликтному поведению. 40 % детей продемонстрировали средний уровень, у 40 % был зафиксирован высокий уровень склонности к конфликтному поведению. Для таких детей характерно ярко выраженное проявление агрессии, жестокое поведение по отношению к сверстникам, отсутствие умений работы в команде, непринятие чужого мнения и критики. Также стоит отметить, что у детей с высоким уровнем склонности к конфликтному по-

ведению не сформировано понимание сущности конфликта и конфликтной ситуации, а также отсутствуют знания о конструктивном поведении в конфликтной ситуации. Таким образом, мы пришли к выводу о необходимости организации специальной психолого-педагогической работы, направленной на профилактику возникновения и развития форм конфликтного поведения у детей экспериментальной группы.

На следующем этапе исследования нами была разработана и апробирована программа психолого-педагогической профилактики конфликтного поведения для детей младшего школьного возраста из семей, находящихся в социально опасном положении. Работа была организована в условиях центра социальной помощи семье и детям. Выбор учреждения обоснован тем, что данный центр посещают различные дети, но преимущественное количество – это дети, чьи семьи находятся в социально опасном положении.

В соответствии с полученными результатами диагностики нами были определены следующие направления психолого-педагогической работы: формирование и расширение у детей представлений о сущности и разновидностях конфликта и конфликтных ситуаций, продуктивных и непродуктивных стратегиях поведения в конфликте; развитие умений и навыков поведения в конфликте; сплочение коллектива; расширение ролевого репертуара и освоение социально приемлемых способов межличностного взаимодействия.

В качестве психолого-педагогических условий, обеспечивающих эффективность профилактической работы, нами были выделены следующие: организация практических занятий с элементами тренинга, направленных на овладение детьми умениями, способами и стратегиями поведения в конфликте; включение в совместную деятельность в рамках подготовки и проведения соревновательных мероприятий, праздников и коллективных игр, направленных на сплочение коллектива и получения детьми опыта групповой работы.

Праздничные мероприятия «С 23 февраля», «С 8 Марта», посвященные одноименным праздникам, были разработаны с учетом пожеланий детей, они принимали активное участие в их организации и проведении. Данные мероприятия помогли детям расширить представления об общепринятых в нашей культуре формах празднования, развивать социальное мышление, уверенность в себе, умение работать в команде в процессе организации коллективного дела. Наряду с этим особое внимание было уделено воспитанию таких качеств личности, как доброта, взаимовыручка, умение уступать, отстаивать свое мнение.

Занятия с элементами тренинга «Я и конфликт», «Что я чувствую», «Я управляю конфликтом» также были проведены с детьми данной группы. В ходе групповой работы специально создавались конфликтные ситуации между детьми, при активном участии ведущего происходил их анализ, обсуждались способы социально приемлемого разрешения конфликта. Дети очень активно принимали участие во всех видах групповой работы, нередко возникали споры, а также проявления вербальной агрессии, которые становились предметом особого

обсуждения. Однако на первых этапах работы выделились и те дети, которые предпочитали занять пассивную позицию. С этими детьми параллельно проводилось индивидуальное консультирование с целью повышения их социальной активности в целом, и, в частности, включенности в деятельность группы. В ходе занятий дети учились выбору адекватных, социально приемлемых стратегий поведения в конфликте, видению различных путей решения конфликтов, самопознанию, пониманию себя и своих чувств и эмоций, умению социально приемлемо их выразить, а также развивались умения работать в команде, применить полученные навыки решения конфликтов в обыденной жизни.

Коллективные игры и викторины «Сто к одному», «Мафия», «Умники и умницы», воспринимались детьми с большим интересом и инициативой к участию. В ходе их организации и проведения возникали конфликтные ситуации и споры между детьми в соревновательных моментах игр. Данные мероприятия в большей степени были направлены на формирование у детей умений решения групповых задач, при этом дети учились преодолевать спорные моменты, возникающие в совместной деятельности, а также высказывать и отстаивать адекватными способами свое мнение, выслушивать других, умение договариваться и принимать коллективное решение.

В ходе экспериментальной работы нами были отмечены следующие позитивные изменения в поведении детей: они стали более дружны и открыты друг с другом, в коллективе уменьшились конфликты и проявления агрессии. Дети, которые на начальных этапах демонстрировали пассивную позицию, стали более общительны и активны.

Для получения количественных результатов и оценки динамики склонности к конфликтному поведению у детей экспериментальной группы нами был проведен второй диагностический срез. Получены следующие результаты: 30 % группы продемонстрировали низкий уровень склонности к конфликтному поведению, у 50 % испытуемых был зафиксирован средний уровень, высокий уровень уменьшился вдвое и составил 20 %. Полученные результаты позволили нам прийти к выводу об эффективности разработанных психолого-педагогических условий профилактической работы с детьми младшего школьного возраста.

#### ***Библиографический список***

1. Теория игр и экономическое поведение. Дж. фон Нейман, О. Моргенштейн / пер. с англ. с доб. Н.Н. Воробьева. М.: Наука, 1970. 108 с.
2. Рождественский Ю.В. Словарь терминов (Общеобразовательный тезаурус): Мораль. Нравственность. Этика. М.: Наука, 2002.
3. Лисина М.И. Общение детей со взрослыми и сверстниками: общее и различное // Исследования по проблемам возрастной и педагогической психологии / под ред. М.И. Лисиной. М.: Воронеж, 2005. 156 с.
4. Федеральный закон № 120-ФЗ «Об основах системы профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних».

# МОЛОДЕЖНОЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ СООБЩЕСТВО КАК РЕСУРС КАДРОВОЙ ПОЛИТИКИ ОТРАСЛИ

*Г.Н. Подвойская*

В данном материале тезиса наглядно приводятся примеры работы молодежного профессионального сообщества социальной отрасли Красноярского края. Показаны направления работы для молодых специалистов по средствам, которых они раскрывают в себе потенциал, лидерские качества, генерируют идеи и воплощают их на образовательных площадках.

## YOUTH PROFESSIONAL COMMUNITY AS RESOUR CE PERSONNEL POLICY INDUSTRY

*G.N. Podvoiskaya*

The material in this thesis clearly shows examples of the youth work professional community social industry of the Krasnoyarsk territory. The directions work for young professionals by the means of which they reveal their own potential, leadership skills, generate ideas and transform them into educational platforms.

«Необходимо снять все барьеры для роста, карьерного продвижения молодежи, предоставить ей широкие возможности для личной и профессиональной самореализации».

*В. В. Путин, Президент России*

**В** 2006 г. распоряжением Правительства Российской Федерации утверждена стратегия государственной молодежной политики в России. Документом определены основные направления деятельности, поставлены задачи, связанные с участием молодежи в реализации национальных проектов. В связи с этим в стране создаются различные молодежные профессиональные объединения: в медицине, образовании, культуре и, конечно, в социальной отрасли. Через деятельность таких объединений можно определить резервный кадровый потенциал, выявить не только высокопрофессиональных работников, но и увидеть «управленческую жилку», лидерские качества молодых специалистов.

В 2013 г. на базе КГБУ СО «Консультативно-методический центр» было создано краевое объединение методистов, основной целью которого является непрерывное повышение профессионального мастерства специалистов. В Объединение вошли более 100 специалистов учреждений социальной защиты населения Красноярского края. Все они творческие люди, которые желают проявлять себя не только в стенах своего учреждения, но и на краевом уровне.

В Объединение входит большое количество молодых специалистов, которые просто рвутся в бой с новыми идеями и реальными проектами. В 2015 году принято решение о включении в деятельность блока по работе с молодыми специалистами отрасли. В связи с этим было создано молодежное профессиональное сообщество отрасли. Целью молодежного сообщества является консолидация

субъектов молодежной политики, общественных институтов и взаимодействие с органами государственной власти, местного самоуправления города Красноярска и Красноярского края в целях оптимизации и реализации государственной молодежной политики на территории Красноярского края.

Молодые, целеустремленные, амбициозные, всегда позитивные специалисты в 2016 г. разработали план работы, который будет реализовываться на всей территории Красноярского края. Были учтены мероприятия, направленные на социальную интеграцию и мобилизацию кадрового потенциала молодежи. В план вошли такие мероприятия, как флэшмоб, посвященный празднованию Победы в Великой Отечественной войне, ряд акций, приуроченных ко Дню защиты детей, интересные интерактивные площадки, мастер-классы и всевозможные проекты по обмену опытом. Запланированы и курсы повышения квалификации практико-ориентированной направленности. Специалисты внесли в план и поездку на молодежный форум «Территория Инициативной Молодежи “Бирюса”-2016», подготовку к которому уже с большим воодушевлением начали на местах. Образовательный Форум ТИМ «Бирюса-2016» – одно из важных мероприятий, которое покажет не только возможности и способности каждого участника, но и оценит работу всей команды «молодые социальные работники». Участвуя в форуме с 2010 г., молодые специалисты всегда привозят дипломы, грамоты, занимают призовые места, а самое главное – пополняется копилка проектов для реализации, появляется много идей, которые в дальнейшем применяют в работе. На Бирюсу отбираются лучшие из лучших специалистов, работающих в социальных учреждениях края, объединенные одним желанием – проявить свои профессиональные знания и способности на высоком, достойном уровне. Для многих участие в Бирюсе может стать стартом в карьере, кардинально изменить взгляды на работу. Пройдя «Бирюсинский университет», многие специалисты сравнивают его с курсами повышения квалификации. Знания, полученные на образовательном форуме, с успехом применяются молодыми специалистами в работе.

В этом году «Территория Инициативной Молодёжи “Бирюса”-2016» прошла с 22 по 28 июля, отбор в команду от министерства социальной политики Красноярского края был строгим. Мест всего 20, а желающих проявить себя, пополнить свои знания, обогатиться опытом – много. Важно каждому учреждению социального обслуживания края рассказать о своих достижениях, обсудить наболевшие вопросы с коллегами, а где это можно успешно сделать? Бирюса – территория для молодых, талантливых, неравнодушных, полных сил, энергии и творческого потенциала профессионалов, а проще сказать – «кузница кадров» нашей отрасли.

Молодежное профессиональное сообщество министерства социальной политики Красноярского края создает условия равных стартовых возможностей для самореализации молодых людей и привлечения молодежи к социально активной деятельности. Это площадка широких горизонтов для выстраивания эффективной карьерной траектории молодых специалистов. Что хочется пожелать всем участникам молодежного профессионального сообщества, за которым будущее отрасли? Дерзайте, исследуйте, ищите в нашей работе новое, живите по принципу «молодо, но не зелено»!

# THE SOCIAL WORKER'S EXPERIENCES IN WORK WITH A DIFFICULT ('INTOLERABLE') CLIENT

*Katarzyna Pawelek, Adam Mickiewicz*

*Social workers, difficult ('intolerable') clients, Poland.*

The article contains information concerning the work of social workers with difficult ('intolerable') clients. The main group of clients were presented of social work is in the light of and accordingly to the Polish legislation. It emphasize that using the welfare in Poland is perceived as nothing to be proud of, although there are persons who have made it their 'way of life'. The peculiar status of some of clients breeds social resentment and a general dislike for these persons. They are 'intolerable' client as they evoke strong antipathy on the part of social workers. It is a reason why is difficult to show them warmth, empathy and attention.

In the course of work with difficult clients there appear many problems.

## ОПЫТ СОЦИАЛЬНОГО РАБОТНИКА ПРИ РАБОТЕ С ТРУДНЫМИ КЛИЕНТАМИ

*Социальная работа, трудные (невыносимые) клиенты, Польша.*

В статье содержится информация, касающаяся работы социальных работников с трудными («невыносимыми») клиентами. Основная группа клиентов была представлена социальным работникам в соответствии с польским законодательством. Следует подчеркнуть, что неблагополучие в Польше воспринимается как нечто, чем совсем не гордятся, хотя есть люди, которые сделали это их «образом жизни». Своеобразный статус некоторых клиентов порождает социальное недовольство и общую нелюбовь к этим лицам. Они являются трудными или даже «невыносимыми» клиентами, поскольку вызывают сильную антипатию со стороны социальных работников. Это причина, почему трудно показать им тепло, сочувствие и внимание. В процессе работы с трудными клиентами возникают много проблем.

The aim of presentation is to show the selected experiences of a social worker in the field of work with clients. First, I wish to define and portray an average client of social help (ward) in the light of and accordingly to the Polish legislation. In the further course of work I introduce the factors which determine the specificity of social work with difficult clients as seen from the perspective of both: a client and a social worker. The discussion concludes in the analysis of all the considerations.

**Clients of social worker in the light of Polish legislation.** The client is a person “who has applied for help to the institution of social services in the hope of receiving it, has established that (...) their choice is right and, as a result, has entered into a contract with a social worker” [3, p. 153]. The contract, in such a conception, defines the conditions upon which the service may be provided.

The *Welfare Act of March 12, 2004* defines *social work* in art. 6 pt. 12 as “a professional activity aimed at assisting both *individuals and whole families* in strengthening or regaining the ability to function in society by performing respective social roles and creating conditions conducive to this goal.”

The art.7 in the above-mentioned *Act* specifies that “social help is offered to *persons and families*” in the case of one (or more) of the following circumstances: poverty, or-

phanhood, homelessness, unemployment, disability, long-term or/and serious illness, domestic violence; the need to protect the victims of human trafficking; the need to protect motherhood or families with many children; helplessness in performing parental duties and housekeeping, especially in families with single parents or having many children; problems of the youth who leave all-day educational care institutions and find it hard to adjust socially in the new reality; problems with integration of foreigners who have been granted the refugee status or the additional security measures taken up in the Republic of Poland; problems with social adjustment after being released from prison; alcoholism or drug addiction; an act of God or crisis situation; natural or ecological disaster.

### **1. The main determinants of the specificity of social work with a difficult client**

According to Mudrecka [8, p. 123] the essence of social workers' professional activity consists in 'helping people who fail in correct social functioning which, in turn, results in their inability to satisfy their essential needs'.

The following aspects play an important role in successful functioning of a social worker [Davis, 1995, p. 99 – 103]: authenticity, empathy, warmth, the gift of convincing others; being interested and ready to take practical action; knowledge ('being an expert' in one's field); awareness and sensitivity.

It seems that it is not significant for the process of helping, whether the clients' problems result from 'acts of God' (e.g. death of a close relative or a friend, illness, cataclysm), or their own (more or less conscious) choice (e.g. drinking alcohol, taking drugs, serving a sentence in prison, homelessness).

**2.1 From the client's perspective.** The (peculiar) character (status) of clients of social help services, their social image and the stigmatizing effect of them benefiting from the social help system determine the specificity of social work.

Garvin and Seabury (1996, p. 153) distinguish three kinds of clients: *Clients 'by their own choice'* who seek help themselves and report to a social worker on their own; *Clients 'by inclination'* who are urged and pressurised by different groups of people or institutions to use help provided by a social worker (e.g. reaction of the family to the fact of alcohol abuse by one of its members). A possible client's refusal to use help is not followed by any legal consequences, but his/her decision may result in other restrictions (e.g. divorce); *Clients 'by coercion'* are persons, "whose dependence on the welfare system is forced by the law, and the refusal of contacts with a designated person, or an institution causes certain clearly defined consequences" (Ibidem). In the case of this group it is worth to pay attention to three issues.

Firstly, a social worker runs into two problems. The first one is: to what extent can the *clients 'by coercion'* be referred to as 'clients' in social work? We are dealing here with a clash of two principles: principle from autonomy and principle to humanism (respecting life of every person). The second problem is how to meet the established, professional goals in spite of all the above-mentioned restrictions? For example, how to accomplish rehabilitation goals when we deal with convicts who are appointed a probation officer?

Secondly, a social worker can encounter negative reactions of *clients 'by coercion'* (e.g. no intention to attempt to change one's situation, denying the existence of any problems).

Thirdly, which method of working with the client will be most effective.

In general, using the welfare in Poland is perceived as nothing to be proud of, although there are persons who have made it their 'way of life'.

It has already been pointed out [9] that the clients of social workers experience moral dilemmas connected with the assistance they receive. On the one hand, they fear to show their weakness, but simultaneously, on the other hand, they want to get rid of a burden of their own responsibility by looking for help outside. Thus, the search for help is accompanied by the fear of social disapproval. The client is perceived as a helpless and dependent person, left to the 'mercy of state,' seemingly incompetent and valueless. A psychological repercussion of this phenomenon consists in a redefinition of identity, namely: losing self-confidence, feeling shame and humiliation, manifesting learned helplessness. Such poor self-image results from the existence of cultural stereotypes of a client of social help ('social pathology' and the so-called 'dregs of society'): 'an alcoholic', 'unemployed', 'liar', 'hooked on welfare', 'aggressive', 'uneducated' [14, p. 28, 4, p. 59)] – Scheme 1.



*Scheme 1. Clients provoking social resentment*

The peculiar status of clients breeds social resentment and a general dislike for these persons. As a result, stigmatisation may lead to social exclusion of the clients of social help

**2.2 Social worker's perspective.** In literature, expressions like: 'intolerable', 'difficult' client, client 'by coercion' can be found [Davis, 1995; 11]. Davis (1995, p. 27) distinguishes clients who are "intolerable" as they evoke strong antipathy on the part of social workers.

According to Zaworska- Nikoniuk (2002, p. 29) working with 'intolerable' clients that is persons who 'suffer from different kinds of mental and characterological disturbances, or those very demanding in the process of applying for services and access to them, but choosing not to use them afterwards.'

Generally, 'intolerable' clients [Davis, 1995, p. 28–31]: are not liked, are eccentric, are not involved into any field of social life in a satisfactory way, are not emotionally

focused on the work, family, nor friends, have a paranoid attitude towards environment, suffer from personality and character disorders.

Using services of social workers by 'intolerable' clients is difficult for two reasons. Firstly, 'clients are not able to realise how it is possible to use the help of another person constructively' [Ibidem, p. 31]. Secondly, clients are convinced, that 'all interpersonal contacts consist in exploiting one another' [Ibidem, p. 32].

Kromolicka's research (2003, p. 247) revealed that 'social workers at their work meet persons to whom they have negative attitude and they cooperate with them unwillingly as they do not see any chance for changing their life situation.' The following categories of clients are most difficult in terms of providing them with help: addicts (mainly alcoholics), persons with demanding attitudes, clients who are not active professionally, mentally ill persons, educated clients who avoid work, aggressive persons.

The social workers examined by Kromolicka (Ibidem) claim, among others, that:

- "barraters and alcohol addicts are the most difficult group of clients",
- "70 % of families that are given help have been using it for generations",
- "clients whose situation does not improve at all discourage social workers from

making any effort. They seem to dwell on that situation deliberately and count exclusively on social assistance."

On the first Portal of Social Assistance (The Internet Forum of Social Assistance, <http://ops.pl/forum.php?page=147&cmd=show&id=205494573&category=1>) a discussion on working with a difficult client was initiated in September 2008. Social workers shared their experience:

*Andrzej*: "My over 10-year-long professional experience and work with different difficult clients result in mental damage"

~X: "We are joking at work, that we must have been real troublemakers in our former lives to have ended up as social workers today. I think that social workers should speak up about the high price they are paying for choosing their profession. By the way, I admit I also use the 'method of giving myself permission to leave the place of work earlier' after a 'very difficult intervention.'

*Ala*: "My boss fears everything, and he only occasionally stands up for his employee. It is mainly the clients themselves and their satisfaction that he expresses his concern about. The rest of people involved do not really count for him.

~X: "I'm a manager myself. I support my employees best I can and therefore I know very well how exhausting the meetings with difficult clients may be for my employees. "

~*Karolcia*: „Sometimes I have a problem with persons released from prison. A guy, who had served 12 years for murder and rape, looked at me insolently and searched for any signs of weakness and fear. I was going to do a community interview with him with my heart in my mouth, because there were no colleagues who would be willing to help me out. But I managed. When the guy asked me whether I wasn't afraid to visit him for the interview, I asked him whether he himself was not afraid to stay with me in one room. The guy burst out laughing. And now he still greets me on the street".

~*Wredna*: „A difficult client can really ”kill” the faith that social workers have in their profession. Psychopaths, characteropathic individuals”.

A short analytic commentary would be in place here. What are people saying? What is their perception of work with difficult client? Nightmare or a challenge? What they need? What works?

Kromolicka’s research and social workers’ statements on the first Portal of Social Assistance show that how clients are perceived by social workers depend on stereotypes and prejudices. The future apprentices of social work meet with negative attitudes very early and sometimes is very hard to modify them. Grodzka (2003) asked students of the School of Social Services Workers about their image of social work’s client. The typical client was very often described by indicating his or her personality features and behaviours, life situation, external appearance and age (e.g. unemployed person, demanding, self-assured, alcoholic, sloppily dressed etc.). The author concludes «the image of social work’s client perpetuates various stereotypes- is simplified, generalized, often explicit, contains as a rule negative marks (that not always result from direct contacts with the client)» (Ibidem, p. 65).

What action should be taken to minimize the risk social workers are guided by stereotypes and prejudices in relation with their clients? It is essential social workers have knowledge how stereotypes and prejudice can influence attitudes towards other people as well as they are able to recognize their beliefs and attitudes toward clients.

**3. Working with difficult clients.** Working with “intolerable’ clients is not easy, because such people gain power by weakening others. Therefore it is difficult to show them warmth, empathy and attention.

In the course of work with difficult clients there appear many problems. Hence, a question arises: how to deal with them? Selected problems and suggestions as to how it is possible to cope with them are presented in Table 1.

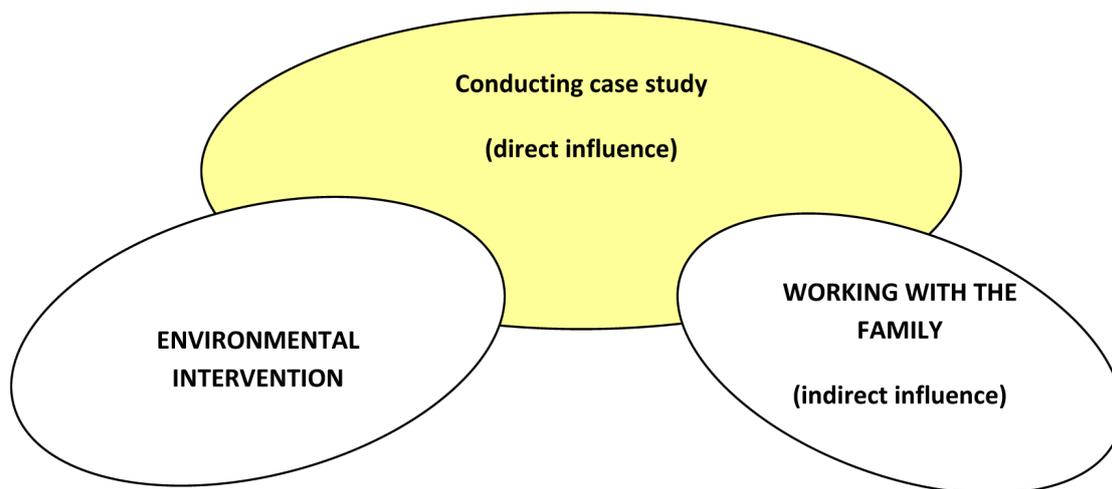
Table 1. Dealing with difficult clients

PROBLEM	How do deal with them? SOCIAL WORKER SHOULD
Hostility (Clients attack)	- get actively involved into the contact with the client and stop his/ her attack - say clearly and justify what he/she can and cannot do for the client
Dreams vs. reality (clients have a problem with distinguishing between ex- ternal and internal world)	- boost the client»s «ego», - base on facts (e.g. you wish for A, but all you can get is B), - react in an authentic way (positive and negative emotions)
«Adult» Vs. «Child»	- address the «Adult part» of a client, - set clear boundaries, - avoid taking responsibility for settling the client»s problems and running their errands
Broader environment (the client searches for «henchman» for his/her own views and requests)	- adopt a consistent strategy of cooperation with institutions which provide help to a client

Source: Davis (1995), pp. 41-46.

In the light of what has been said, the work with difficult clients requires professional knowledge, social skills, among others, the negative and positive assertiveness [12, p. 77]. Psychological knowledge may be also helpful, for example psychoanalysis and transactional analysis. In situation when social worker is attacked by his/her client the negative and positive assertiveness is needed. The negative assertiveness includes such abilities as: expressing disagreement, saying ‘no’, expressing negative emotions, limiting undesirable requests (Ibidem). The positive assertiveness includes such abilities as: asking others for a favour and help, initiating and supporting interpersonal contacts, expressing praise, satisfaction and respect (Ibidem). When client has a difficulty with distinguishing the outside world from internal, among others, the knowledge of psychoanalysis is useful. It allows the social worker to understand that the better the client’s ‘ego’ develops, the better his/her level of integration of personality structure is [10, p. 31], that lets clients rely on facts (the outside world). In the situation when social worker would like to set clear boundaries and avoid taking responsibility for settling the client’s problems and running their errands the fundamental assumptions of the transactional analysis may be useful. It helps him/her to understand the three basic ‘psychological realities’: the Parent, the Adult and the Child. According to T. A. Harris (2009, pp. 56 – 57): ‘the Adult is a computer processing data, where decisions are made only after adding up and calculating the information coming from three sources: the Parent, the Child and the data which the Adult has already gathered and which he/she is currently accumulating.’

According to Sobierajski (1999) the theory and practice show that the most effective method of work with this group of clients is conducting a case study (direct influence), preceded by social diagnosis and preparation of an action plan. Also, one must not forget about environmental influence and work with the whole family (indirect influence).



*Scheme 2. Direct and indirect influence in work with a client*

A personal contact of social worker with the client and work with him are direct influences. Providing social and welfare protection services (e.g. meeting the essential needs of individuals) and creating optimal conditions for his/her life (eg. environmental) are an indirect influence.

The case study method requires from the social worker ‘a peculiar attitude to another person, resulting from the internal harmony with the assumptions of the method that the principles of work ensue from’ [8, p. 132]. Closer observations suggest that social workers believe that: Every person has some positive features and it is possible to find them within him/her; Every client is a unique individual; Every client has inalienable rights; It is not possible to make a client happy ‘by force’ (i.e. without his/her permission and involvement); There are no perfect clients; Clients are bio-socio-cultural individuals, so their behaviour and functioning are conditioned by many factors.

The Polish educationalist, A. Kamiński (1972), says that ‘extending the bridge of kindness,’ in other words the establishment of a psychological bond with the client, is a prerequisite of the individual case method.

A question arises: is it possible then to be disposed kindly and positively towards a difficult client? The above-quoted comments of social workers on the Internet of Social Assistance have proved that holding a positive attitude towards this group of clients is extremely difficult but possible.

And how does work with the above-mentioned group of clients look like from the perspective of social workers? May the participants of the Internet Forum take the floor now: ([http://ops.pl/forum.php?page=147&cmd=show&id=205494573 &category=1](http://ops.pl/forum.php?page=147&cmd=show&id=205494573&category=1)):

*Andrzej*: “I used to help a woman whom I can easily call ‘a difficult case’. Almost every conversation with her ended unpleasantly for me – my body sort of trembled nervously after our meetings. One day, I came up with a simple idea. Whenever the woman visited the Center, I switched on ‘my internal, warning light:’ ‘difficult client, but a human being’, which allowed me to keep distance in relations with her. I also remember my irritation with her over-high, unreasonable expectations, especially in the view of available forms of help I could offer. In the end, we prepared a list of important problems to be settled which I then analysed. I never questioned any of them. I told her which problems could be settled at once, which could be sorted in future and which of requests would be formally turned down by the centre. Next, we negotiated the list of matters to be settled for the time being. Finally, meetings with the difficult woman ceased to be such a nightmare. ”

*Papa*: “In our centre, difficult clients and their cases are dealt with by coordinators of social work team. Whenever it’s observed that one of social workers or senior social workers fail to cope with a client, we gather and discuss the problem. If the senior social worker in charge of helping such a difficult client becomes exhausted, another social worker, who feels ready to take over this challenge, ‘takes over the baton’. If, after some time, it turns out that this particular social worker also fails to cope with the person or the coordinator, as a last resort, it is the manager who ‘takes over the baton’.

~ *dzibar*: “I’ve always liked working with difficult clients. It posed a challenge for me, my qualifications, provided food for thought, and the reason for considerations why I’m experiencing problems with a particular client. In the case of difficulties, I took additional trainings. Today, generally speaking, I do not have any problems with the clients of social help themselves, but I do with some fellow social workers and their managers. Isn’t it interesting?”

~social worker: “How do you manage difficult clients professionally? First of all, we have to realise that we are not able to control other people’s behaviour- we are only able to control our own actions.”

~Karolcia: “I think that each of us tries to work out their own tactics for dealing with difficult clients and manages to handle them to a greater or lesser degree.

Social workers list methods of working with difficult clients and skills that help them: being open to peoples problems and listening to them (without criticizing), team work and supervision. It is important for social workers to realize that they do not have any control over someone behaviours- he/ she can control exclusively his/ her actions.

**Conclusions.** The essence of social workers’ professional activity consists in helping people. From the theoretical and practical point of view it is not significant for the process of helping, whether social worker works with clients: ‘by their own choice’, ‘by inclination’, ‘by coercion’ named as well difficult client. This last group of clients evoke strong antipathy on the part of social workers- Kromolicka’s research demonstrates it. Social worker comments on the first Portal of Social Assistance show that work with difficult client- although its basis are driven by stereotypes and prejudices- is possible.

Any social worker, keeping in mind the best interest of their client, is supposed to help, support and protect people who are not able to find their way out of difficult reality on their own. It also concerns difficult clients.

One of the essential rules in social work is a principle of acceptance, which “requires a social worker to accept every client as he/she is, regardless of the fact whether he/she meets or not the requirements set by a social worker ” [8, p. 13] as well as whether the client arouses social worker’s liking or dislike.

Acceptance means that a difficult client is regarded as not worse than others, but as someone who needs help, care and – as Davis claims (1995, p. 47) – a sense that they “have met somebody who is ready to be actively engaged in joining the client in their struggle.” Maybe this is precisely the key to the problem of working with difficult/ ‘intolerable’ clients which, in a way, might put an end to an everlasting search for a ready-made recipe, some “magic formula” for social workers, which would say: “provided you do this or that, you will succeed.”

### References

1. Davis M. ‘Czerpanie przez pracownika socjalnego z zasobów własnego „Ja”’ in *Praca socjalna. Pomoc społeczna* J. Kwaśniewski, ed. J. Kwaśniewski Warszawa, Interart. 1995.
2. Davis M. (1995) ‘Nieznosnik klienci’ in *Praca socjalna. Pomoc społeczna*, J. Kwaśniewski, ed. J. Kwaśniewski, Warszawa, Interart. 1995.
3. Garvin Ch.D. & Seabery, B.A. *Działania interpersonalne w pracy socjalnej. Tom I.* Warszawa, Interart. 1996.
4. Grodzka D. (2003) Obraz klienta pomocy społecznej. *Praca Socjalna*, Nr 4. 2003. p. 59–65.
5. Harris T.A. *Jajestem OK- ty jesteś OK.* Poznań, Rebis. 2009.
6. Kamiński A. *Funkcje pedagogiki społecznej*, Warszawa, PWN. 1972.
7. Kromolicka, B. (2003) ‘Wybrane bariery działania społecznego pracowników socjalnych’ in *Działania społeczne w pracy socjalnej na progu XXI wieku*, E. Kantowicz & A. Olubiński, eds. E. Kantowicz & A. Olubiński, Toruń, Akapit. 2003.

8. Mudrecka I. 'Doświadczeniapracownikasocjalnego w pracy z klientem' in *Pracownik-socjalny. Wybraneproblemyzawodu w okresietransformacjispołecznej*, J. Brągiel& A. Kurcz, eds. J. Brągiel& A. Kurcz, Opole, WydawnictwoUniwersytetuOpolskiego. 2002.
9. Pawełek K. 'Ethical dilemmas in social work- the Polish situation', *IUC Journal of Social Work Theory and Practice*. 2007/2008 [Online]. URL: [http://www.bemidjstate.edu/academics/publications/social\\_work\\_journal/issue17/contents.htm](http://www.bemidjstate.edu/academics/publications/social_work_journal/issue17/contents.htm)
10. Pospiszyl, K. *Resocjalizacja. Teoretycznepodstawyorażprzykładyprogramówoddziaływań*, Warszawa, WydawnictwoAkademickie „Żak”. 1998.
11. Sobierajski P. 'Kuratelasądowadładoroślýchjakoobszarpracysocjalnej' in *Pracasocjalna w Polsce: badania, kształcenie, potrzebypraktyki. Materiały z VIII ZjazduPolskiegoStowarzyszeniaSzkółPracySocjalnej w Katowicach*, A. Niesporoka& K. Wódz, eds. A. Niesporoka& K. Wódz, Katowice: „Śląsk”. 1999.
12. Szymańska J. *Programyprofilaktyczne. Podstawyprofesjonalnejpsychoprofilaktyki*, Warszawa, CMPPP MEN. 2012.
13. Ustawa z dnia 12 marca 2004 roku o pomocyspołecznej (Dz. U. z 2008 r. Nr 115 poz. 728).
14. Zaworska- Nikoniuk, D. (2002) 'Dylematysystemupomocyspołecznej (perspektywaklientaipracownikasocjalnego)'. *Wychowaniena co dzień*. 2002. Nr 4. P. 27–30.
15. Grodzka, D. 'Obrazklientapomocyspołecznej' *PracaSocjalna*. 2003. Nr 4. P. 59–65.

## СВЕДЕНИЯ ОБ АВТОРАХ

БОЧАРОВА Юлия Юрьевна – кандидат педагогических наук, доцент кафедры социальной педагогики и социальной работы, КГПУ им. В.П. Астафьева; e-mail: bjulija1305@yandex.ru

ГАЛБУРА Анна Константиновна – студентка института социально-гуманитарных технологий, КГПУ им. В. П. Астафьева; e-mail: galburova@mail.ru

ЗАХАРОВ Роман Сергеевич – аспирант 1 года обучения института социально-гуманитарных технологий, КГПУ им. В. П. Астафьева; e-mail: Tonatos78@mail.ru

ЗДОРОВЦОВА Александра Олеговна – студентка I курса института социально-гуманитарных технологий, КГПУ им. В.П. Астафьева; e-mail: barshakova@mail.ru

КУЗНЕЦОВА Екатерина Викторовна – студентка института социально-гуманитарных технологий, КГПУ им. В. П. Астафьева

ПОДВОЙСКАЯ Галина Николаевна – методист КГКУ «Ресурсно-методический центр системы социальной защиты населения»; e-mail: oparowa.g@yandex.ru

ХАЦКЕВИЧ Татьяна Алексеевна – старший преподаватель кафедры социальной педагогики и социальной работы, КГПУ им. В.П. Астафьева; e-mail: orgmet2009@yandex.ru

ФУРЯЕВА Татьяна Васильевна – доктор педагогических наук, профессор, заведующая кафедрой социальной педагогики и социальной работы, КГПУ им. В.П. Астафьева; e-mail: tat.fur130@mail.ru

ЧЕРКАСОВА Юлия Александровна – кандидат педагогических наук, доцент кафедры социальной педагогики и социальной работы, КГПУ им. В.П. Астафьева; e-mail: cherkasovaua@kspu.ru

Katarzyna Pawełek, Adam Mickiewicz – Faculty of Educational Studies, Department of Resocialisation, University of Poznań, Poland ul. Szamarzewskiego 89, 60-568; e-mail: pawelek\_katarzyna@wp.pl;

МОЛОДЕЖЬ И НАУКА XXI ВЕКА  
XVIII Международный научно-практический форум  
студентов, аспирантов и молодых ученых

АКТУАЛЬНЫЕ ПРОБЛЕМЫ  
СОЦИАЛЬНОЙ НАУКИ И ПРАКТИКИ

Материалы научно-практической конференции

Красноярск, 26–28 апреля 2016 г.

*Электронное издание*

Редактор *А.П. Малахова*  
Корректор *Ж.В. Козупица*  
Верстка *Н.С. Хасанишина*

660049, Красноярск, ул. А. Лебедевой, 89.  
Редакционно-издательский отдел КГПУ,  
т. 217-17-52, 217-17-82

Подготовлено к изданию 29.09.16.  
Формат 60x84 1/8.  
Усл. печ. л. 3,5