

УДК 37.01.

## **ИСПОЛЬЗОВАНИЕ СЕТИ КОНТАКТОВ В СОЦИАЛЬНО-ПЕДАГОГИЧЕСКОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ**

## **USE NETWORK OF CONTACTS IN SOCIO-EDUCATIONAL ACTIVITIES**

*Батурина И.Г.*

*I.G. Baturina*

*методист отдела воспитательной, идеологической, социально-педагогической работы и специального образования Витебского областного института развития образования, г.Витебск (Республика Беларусь),*

*E-mail: ibaturina2010@yandex.by*

*methodologist of Department of educational, ideological, social and pedagogical work and special education of Vitebsk regional Institute of education development, Vitebsk (Republic of Belarus)*

*Резюме:* В статье описывается методика создания сети социальных контактов, направления работы с сетью контактов, советы специалисту по составлению и работе с сетевой картой. Также рассматриваются сетевые встречи и особенности их организации.

*Summary:* the article describes a method of creating a network of social contacts, working with contacts, advice, specialist on compiling and working with the network map. Also discusses network meetings and their organization.

*Ключевые слова:* сеть контактов, сеть социальной поддержки, карта сети контактов, сетевая встреча.

*Key words:* Keywords: networking, social support network, card network, network meeting.

Понятие "сеть социальных контактов" было введено в обиход еще в середине 1950-х годов английским антропологом Дж.А. Барнсом. Он описывал сетевую карту как "набор точек, соединенных линиями, где точки символизируют людей, взаимодействующих друг с другом".

Сеть контактов – это социальное окружение человека, представленное его социальными связями (каналами общения).

Сеть социальной поддержки – социальное окружение человека (клиента), мобилизованное для его поддержки.

Работа с сетью контактов клиента является одним из уже известных в Республике Беларусь и используемых специалистами методов в социально-педагогической работе. Впервые метод работы с сетью контактов клиента был представлен в рамках белорусско-шведского проекта "Оказание поддержки развитию социального обслуживания детей и молодежи в учреждениях закрытого типа".

Ориентирована сетевая терапия на помощь семье с детьми, оказавшейся в ситуации кризиса, и опирается на принципы системного подхода. Проблема ребенка рассматривается сквозь призму его социальных контактов.

Целенаправленная работа с сетью контактов специалистов социально-педагогической и психологической службы учреждения образования, социально-педагогических учреждений позволяет:

- организовать сотрудничество с членами семьи, родственниками, специалистами и т.д.;

- преодолеть сложившиеся в результате прежнего опыта стереотипные взаимоотношения;

- сплотить и мобилизовать людей, способных оказать поддержку, повлиять на ситуацию;

- планировать и предпринимать действия, направленные на разрешение проблем самим клиентом.

Задача специалистов: не допустить самоустранения родителей от воспитания и развития своего ребенка и ослабления связей ребенка с внешним миром, укрепить детско-родительские отношения и создать устойчивую сеть социальной поддержки для ребенка и его семьи.

Работа с сетью контактов предполагает составление и заполнение **карты сети контактов**.

Карта сети контактов – графическое изображение социальных связей человека при помощи условных знаков.

Карта помогает увидеть:

- неблагоприятные факторы (проблемы), которые отражаются на каждой системе, изменяя ее, создают напряженность в системе связей;

-изменения, которые приобретают динамическую устойчивость и сохраняются даже после исчезновения неблагоприятного фактора.

Традиционно используется четырехсекторная сетевая карта. В практике может быть добавлен пятый сектор для определения контактов с официальными лицами. При необходимости специалистами добавляется шестой сектор – досуг.

Составление сетевой карты проводится в несколько этапов. Разным людям требуется разное время. Дети и подростки справляются с этой задачей быстрее, чем взрослые.

### *Этапы работы с сетевой картой*

#### *I. Вводный этап*

На данном этапе работы клиенту объясняется. Что у каждого человека есть своя сеть социальных контактов (социальные связи с другими людьми). Социальные контакты человека постоянно находятся в движении. Составление карты сети контактов помогает увидеть свою ситуацию со стороны, найти имеющиеся ресурсы и конструктивно их использовать.

#### *II. Составление карты сети контактов*

Клиент, по возможности, самостоятельно составляет свою сетевую карту, время от времени, чтобы упростить задачу, специалист может показывать клиенту, где он должен поставить тот или иной значок.

Клиенту предлагается:

1. Выписать всех значимых для него людей.
2. Ознакомиться с условными графическими обозначениями карты:

- мужчины и мальчики;

- женщины и девочки;

x - умершие значимые люди;

----- хорошие отношения;

- - - - - конфликтные отношения;

- - // - - разрыв отношений;

(-) значимые люди, к которым клиент относится отрицательно;

(+) люди, которые ему симпатичны.

3. Поместить себя в центре карты, разместить на карту всех остальных в зависимости от степени важности и значимости для него с учетом эмоциональной дистанции: те, кто наиболее близки – расположите к себе, других – дальше от себя.

4. Соединить тех, кто знаком друг с другом прямыми линиями. Значимых людей, к которым клиент относится отрицательно, обозначить минусом (-), тех, кто ему симпатичен – плюсом (+).

5. Отметить на карте, какие взаимоотношения у клиента с его социальным окружением соответствующими линиями.

Во время заполнения карты выясняется интенсивность, длительность, качество взаимоотношений, прерванные контакты, имеющиеся конфликты, возможность получения практической и эмоциональной помощи.

*Примерные вопросы, которые можно задавать клиенту во время заполнения карты:*

- Кто из упомянутых людей знаком друг с другом?
- Есть ли у вас лучший друг (подруга)?
- Есть ли кто-то, на кого вы злитесь?
- Если Вам нужна помощь, то к кому Вы обратитесь?
- У кого Вы можете одолжить что-нибудь? Что это может быть?
- Кто из людей, обозначенных на карте, помогал Вам?
- Интересуется ли кто-либо Вашими чувствами, мыслями?
- Кто одобряет Вас, если Вы совершаете хорошие поступки?

- Есть ли кто-то, чье присутствие было раньше важно для Вас, но Вы перестали с ним общаться? Когда был прерван контакт? Хотели бы Вы возобновить общение с ним (ней)?

- Кому из Ваших родственников небезразлично, как складывается Ваша жизнь?

- Кто из членов Вашей семьи, по вашему мнению, оказывает на Вас положительное влияние? и др.

### *III. Подведение итогов и анализ социальных контактов и взаимосвязей*

После завершения работы с картой, у специалиста появляется информация о том:

- как выглядит семья клиента;
- как клиент воспринимает отношения с членами семьи;
- какие значимые для клиента люди имеются в его контактной сети?
- в чем заключается их значимость и влияние;
- как клиент воспринимает своих друзей;
- считает ли клиент свой круг общения большим (маленьким);
- доволен ли он общением с друзьями и знакомыми;
- какие изменения хотел бы увидеть клиент в своей контактной сети;
- как он проводит досуг;
- какие люди (взрослые) наиболее значимы в его жизни.

### *Направления работы с сетью контактов*

Прочистка каналов – возобновление отношений, если они прекратились из-за конфликтов; урегулирование конфликтов.

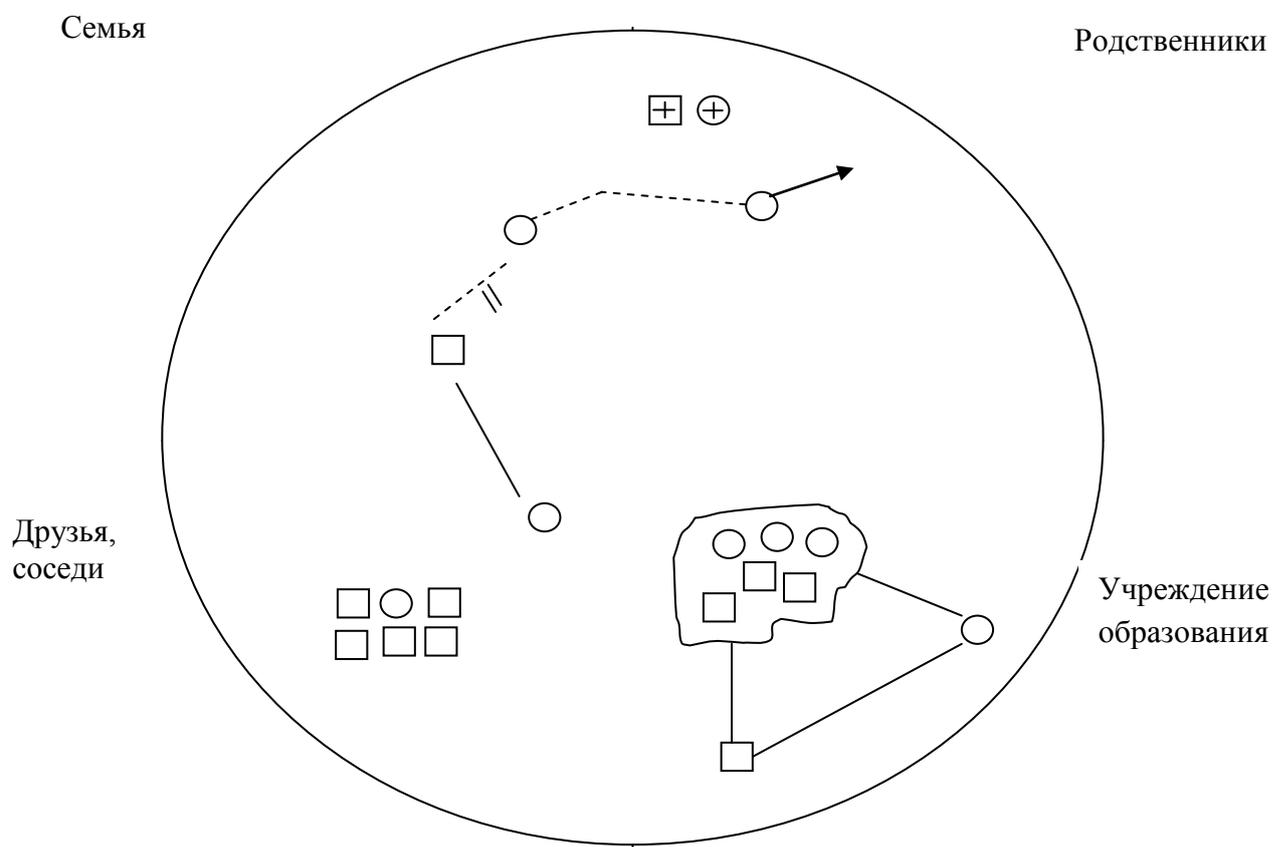
Раскопка каналов (присоединение емкости) – подключение к сети контактов клиента новых лиц (организаций), обладающих позитивным ресурсом.

Отсоединение звена – исключение из сети контактов клиента лиц, оказывающих негативное влияние.

### *Советы специалисту при составлении сетевой карты*

- Поддерживать зрительный контакт с клиентом.

- Создавать доброжелательную обстановку.
- Проявлять искренний интерес к клиенту.
- Четко задавать и формулировать вопросы.
- Оказывать позитивную поддержку клиенту.
- Объяснить клиенту цель диагностики.
- Быть гибким при использовании методики.
- Внимательно слушать клиента.
- Быть тактичным и проницательным.
- Не оценивать клиента.
- Составлять карту с прицелом на продолжение работы.



**Рис.1.** Пример сетевой карты

Неотъемлемой частью работы специалистов с сетью контактов являются также *сетевые встречи*.

Сетевая встреча – это встреча людей из ближайшего социального окружения ребенка (родителей, родственников, соседей и т.д.), специалистов (педагогов, психологов, врачей и др.) и других лиц с возможным участием

самого ребенка для обсуждения его жизненной ситуации и определения совместных действий по преодолению существующих проблем.

Проведение сетевых встреч направлено на восстановление утраченных контактов для улучшения жизненной ситуации ребенка в семье.

Основные ценности встреч людей из ближайшего окружения ребенка и специалистов для разрешения проблем и принятия решений:

- у всех семей есть сильные стороны;
- семьи являются экспертами в своих вопросах;
- семьи могут принимать хорошо обоснованные решения о безопасности детей, если они получают поддержку;
- когда семьи вовлечены в процесс принятия решений, результаты могут улучшиться;
- часто команда в большей степени способна на принятие творческих и качественных решений, чем отдельный человек.

Встречу организует и ведет специалист социально-педагогической и психологической службы учреждения образования или социально-педагогического учреждения.

Организация работы с сетью контактов ребенка посредством сетевых встреч позволяет:

- вовлечь родителей ребенка в процесс планирования и реализации программ социальной реабилитации их семей;
- мобилизовать ресурсы родственников, специалистов, значимых людей для решения конкретных проблем семьи;
- изменить сложившиеся стереотипы отношений семьи и социального окружения.

### *Этапы работы по проведению сетевой встречи*

#### *1. Планирование встречи*

1. Определить цель сетевой встречи.
2. Определить круг участников сетевой встречи.
3. Составить предварительный план сетевой встречи.

4. Определить предварительное время и место встречи.

### *II. Подготовка встречи*

1. Согласовать время встречи с ее ключевыми участниками.

2. Пригласить остальных участников на встречу.

3. Подготовить ребенка и родителей к встрече (дети должны знать, на какие вопросы они будут отвечать на встрече; они должны подтвердить, что смогут ответить на них или же дать разрешение специалисту передать их слова).

4. Составить план проведения сетевой встречи.

5. Подготовить помещение к встрече.

6. Подготовить материалы для встречи.

### *III. Проведение сетевой встречи*

1. Специалист представляет участников друг другу и каждому предлагает лист с информацией о присутствующих. На этом этапе важно дать информацию о том, кто проводит встречу, по какой причине собрались, желаемый результат встречи.

2. Всем участникам встречи предоставляется возможность высказать свою точку зрения о сложившейся ситуации.

3. Участников встречи просят обратить внимание на позитивные моменты ситуации, обсудить ресурсы, имеющиеся в семье и социальном окружении, которые могут помочь улучшить ситуацию.

4. Участники выясняют, какие имеются трудности в разрешении сложившейся ситуации, слабые стороны семьи.

5. Участники встречи вносят конкретные предложения, направленные на изменение ситуации (отвечают на вопрос: что я могу сделать, чтобы изменить ситуации к лучшему?). Все предложения фиксируются.

6. Предложения обсуждаются, и составляется план дальнейших действий.

7. План, при необходимости, уточняется и подписывается участниками встречи.

8. Рефлексия. Участники говорят о своих чувствах, вызванных данной встречей.

Специалисту, ведущему сетевую встречу, следует учитывать групповые процессы, имеющие свою динамику и фазы, напоминающие спираль.

#### *1. Фаза объединения (сгруппированность).*

Участники встречи начинают взаимодействовать друг с другом, делятся своими ожиданиями.

Специалист представляет членов команды и предлагает собравшимся представиться и определить отношения, в которых они находятся с клиентом.

На этой фазе определяется цель встречи.

Переход на следующий виток спирали, фазу поляризации, определяется следующими словами специалиста о том, что каждый из присутствующих уже имеет мнение о ситуации.

#### *2. Фаза поляризация.*

Всем участникам встречи предоставляется возможность высказать свою точку зрения о сложившейся ситуации. Специалист поощряет любое мнение, даже противоречивое.

Пока участники не решаются открыто выразить свои личные мнения, часто полярные, взаимно исключаящие, поляризация может выглядеть как явная оппозиция собравшихся по отношению к команде специалистов.

На стадии поляризации могут образовываться группы, имеющие противоположные мнения. Когда начинают появляться предложения по разрешению проблемы, наступает следующая фаза – мобилизация.

#### *3. Фаза мобилизации.*

На этой фазе специалист отказывается от своей активной позиции, позволяя участникам высказываться.

Участниками сетевой встречи обсуждаются пути решения проблемы, выдвигаются гипотезы, порой нереальные или плохо продуманные, которые не могут быть реализованы. Может появиться чувство безысходности, что приводит к следующей фазе – депрессии.

#### *4. Фаза депрессии.*

Фаза депрессии является общим переживанием чувства безнадежности. Фаза отличается большой эмоциональностью. Специалисту необходимо заметить это состояние участников и разрядить обстановку, используя шутку, притчу, перерыв и т.д.

#### *5. Фаза прорыва.*

Для этой фазы характерно, что участники встречи начинают выдвигать более реальные предложения. Предложения, казавшиеся ранее неосуществимыми из-за поляризации групп, теперь стали вполне реальными. Составляется план.

#### *6. Фаза усталости.*

Участники встречи испытывают чувство облегчения в связи с определением путей выхода из сложившейся ситуации.

Если сетевая встреча завершается фазой усталости, то можно считать, что цель встречи достигнута.

Если встреча закачивается фазой поляризации или мобилизации, то в таком случае необходимо провести новую встречу, чтобы достичь цели.

К концу сетевой встречи не только находятся пути решения проблемы, но и формируются, укрепляются связи между членами сети.

#### *Качества и функции ведущего сетевой встречи:*

- Доброжелательность.
- Тактичность.
- Внимательность.
- Целеустремленность.
- Терпеливость.
- Гибкость.
- Проницательность.
- Коммуникабельность.
- Корректность.
- Искренность.

-Профессионализм.

Ведущему сетевой встречи следует:

-Уметь задавать вопросы с учетом ситуации.

-Быть тактичным по отношению ко всем участникам встречи.

-Способствовать конструктивному общению участников.

-Переводить конфликты между участниками в позитивное русло.  
Прекращать конфронтацию.

-Доводить встречу до логического завершения.

-Уметь показать, что слушает и слышит участников встречи.

-По возможности, обеспечивать коллегиальность участников в принятии решения.

Ведущему сетевой встречи нельзя:

-Навязывать свое мнение.

-Оценивать участников встреч.

-Делать выводы, не учитывая предложений участников.

-Разглашать информацию, обсуждаемую на встрече.

Используемая литература:

1.Реабилитационная работа с семьей: методическое пособие / под.ред. М.Г. Ананенко, В.С. Ахметова и др. Мн.: «Белстан», 2011. 84 с

2.Эльф М., Хульт С, Форшберг Г. и др. Сеть социальных контактов. Практическое применение метода. М. 2009. 98 с

3.Эльф М., Хульт С, Форшберг Г. и др. Сеть социальных контактов: мобилизация социального окружения детей и семей в кризисной ситуации. М. 2005. 112 с