

Индивидуальное сопровождение студента в процессе социально-педагогической подготовки

А.О. Селиванова,

доктор педагогических наук,
профессор кафедры общей
и социальной педагогики
Тюменского государственного
университета, г. Тюмень,
e-mail: towerred1966d@mail.ru

Метод индивидуального сопровождения рассматривается в контексте практикоориентированности педагогического образования. Раскрываются возможности и ограничения данного метода в практике обучения будущих педагогов.

• эффективность обучения • индивидуальное сопровождение • принципы деятельности • варианты сопровождения • критерии оценки эффективности

Для повышения эффективности обучения в условиях изменившейся смысловой ориентации и актуализации личностного потенциала каждого обучающегося требуется, чтобы сопровождение студентов (как личностное, так и ситуативное) стало неотъемлемой частью целостного образовательного процесса в вузе. Системное психолого-педагогическое сопровождение личности студента в современных условиях вуза необходимо для создания благоприятных условий развития их личностно-смысловой и позитивной эмоционально-чувственной сферы (Д.А. Радулевич, 2010).

В качестве терминов, обозначающих социально-психологическую и педагогическую помощь психически здоровым людям, в современной литературе предлагается ряд понятий: «содействие» (К. Гуревич, И. Дубровина; Э. Верник, Х. Лийметс, Ю. Сыэрда); «со-бытие» (В. Слободчиков), «сотрудничество» (С. Хоружий). Из всех этих понятий по-настоящему прижился в практике лишь термин «сопровождение».

В настоящее время под *сопровождением* понимается метод недирективной помощи здоровым людям, обеспечивающий создание условий для принятия субъектом оптимальных решений в различных ситуациях жизненного выбора (Г. Бардиер, М. Битянова, А. Волосников, А. Деркач, Л. Митина, Ю. Слюсарев). Упрощённая трактовка: сопровождение — это помощь субъекту в принятии решения в сложных ситуациях.

В качестве основных характеристик сопровождения выступают его процессуальность, пролонгированность, недирективность, погруженность в реальную повседневную жизнь человека или семьи, особые отношения между участниками этого процесса.

Сущностной характеристикой сопровождения является создание условий для перехода личности к самопомощи. Условно можно сказать, что в процессе сопровождения специалист создает условия и оказывает необходимую и достаточную (но ни в коем случае не избыточную) поддержку для перехода от позиции «я не могу» к позиции «я могу сам справиться со своими трудностями» (жизненными и профессиональными).

Сопровождение — это комплексный метод, в основе которого лежит единство четырех функций: диагностика сущности возникшей у студента проблемы, информация о проблеме и путях её решения, консультация на этапе принятия решения и выработка плана решения проблемы, первичная помощь на этапе реализации плана решения.

Применение данного метода в образовательной деятельности позволяет организовать освоение студентами одной из ключевых технологий выстраивания взаимодействия с клиентами в профессиональной деятельности. Кроме того, данный метод оптимален для отработки профессионально ориентированных кейсов, их последующего анализа и обсуждения. Весьма положительно данный метод зарекомендовал себя в ситуациях практико-ориентированного взаимообучения студентов, когда предметом взаимодействия является сопровождение студента в процессе решения им профессиональной проблемы либо личностно значимой проблемы студента, возникшей в профессиональной деятельности, например в ходе практики. Иными словами, данный метод может применяться

как в процессе аудиторных занятий, так и в ходе учебных практик.

Уникальность данного метода заключается в том, что его применение, по сути, позволяет в процессе учебной деятельности, на примере опыта разрешения личностно и профессионально значимой проблемы, освоить содержание одного из ключевых методов профессионального взаимодействия в социально ориентированной сфере.

В сопровождении принято выделять три основных компонента: диагностика (отслеживание), служащая основой для постановки целей; отбор и применение методических средств; анализ промежуточных и конечных результатов, дающий возможность корректировать ход работы.

Результатом сопровождения личности признается возникновение нового жизненного качества — адаптивности, то есть способности человека самостоятельно достигать относительного равновесия в отношениях с собой и окружающими как в благоприятных, так и в экстремальных жизненных ситуациях.

Индивидуальное сопровождение (ИС) — это метод предоставления услуг, при котором профессиональный специалист (социальный педагог и пр.) изучает потребности клиента (например, дезадаптированного несовершеннолетнего) и, при необходимости, его окружения, после чего выполняет организационную, координирующую, мониторинговую, оценивающую и защитную функции в процессе предоставления услуг для решения личностно-актуальных проблем клиента.

Принципы осуществления деятельности

Приоритет интересов клиента. Личные или профессиональные цели специалиста или ведомства не могут быть более приоритетны, чем интересы клиента.

Добровольность. Специалист ИС должен уведомить клиента о его праве отказаться от услуг.

Активизация клиента. Привлечение клиента к определению его потребностей и его вовлечение в процесс принятия решений — основной принцип практической деятельности.

Актуальность деятельность по ИС направлена на решение конкретной проблемы клиента, улучшение его состояния и положения в данный момент и не предполагает достижения глобальных результатов в отдаленной перспективе.

Цикличность. На решение каждой проблемы отводится определенный срок, заранее оговариваемый с клиентом и согласованный с ним. В случае недостижения прогресса по решению проблемы к указанному сроку пересматриваются основные методы решения проблемы и программа ИС.

Конфиденциальность. Вся информация о клиенте, полученная специалистом в процессе «управления случаем», должна быть строго конфиденциальна. Она может быть доступна другим специалистам или службам с письменного разрешения клиента или его законного представителя (в исключительных случаях). При этом в разрешении должно быть указано, какая информация разглашается, кому и в течение какого периода времени. Очень важно уточнять у клиента, какой информацией он хочет, а какой не хочет делиться со значимыми лицами. Исключения составляют случаи угрозы суицида или причинения вреда другим.

Варианты индивидуального сопровождения

Анализ существующих форм и методов индивидуального взаимодействия в социально ориентированной деятельности позволяет говорить о нескольких

вариантах сопровождения. Рассмотрим их подробнее (табл. 1).

Этапы индивидуального сопровождения

В зависимости от конкретного варианта сопровождения число этапов деятельности и их конкретное содержание может варьироваться. Ниже приведено описание обобщенного варианта последовательности действий при осуществлении социально-педагогического сопровождения.

1. *Предварительная психосоциальная диагностика клиента.* Предполагает описание ситуации, требующей вмешательства. Подразумевает определение всех факторов, которые могут в значительной степени повлиять на помощь клиенту. К таким факторам относятся: возраст клиента, его физическое состояние, психологические, психические, эмоциональные и социальные факторы; образ жизни; влияние окружения. Осуществляется через анализ доступной документальной информации о клиенте; сбор информации от лиц из ближайшего окружения клиента и т.д.

2. *Встреча с клиентом.* В ходе встречи с клиентом главной задачей является определение их понимания актуальных проблем и ожиданий от сотрудничества со специалистом. Далее предварительно определяются потенциальные барьеры, которые могут препятствовать успеху клиента (страхи или разочарования, трудности в обучении и т.д.) либо способствовать ему (поддержка со стороны близких, физическое состояние, влияние среды, профессии клиента, уровень его образования, доступность ресурсов и поддержки). Потребности клиента, определенные в процессе первичной диагностики, часто изменяются с течением времени. Поэтому необходимо рассматривать процесс диагностики проблем и потребностей как спираль, постоянно

Таблица 1

Варианты индивидуального сопровождения

Метод	Цель	Ситуация использования	Существующие ограничения
Работа со случаем (метод решения проблем)	Решение задачи через развитие способности клиента к решению жизненных проблем в результате совместной договорной деятельности	Когда проблема осознаваема клиентом и согласовано участие специалиста в помощи по её решению	При отсутствии признания проблемы и её согласования метод не работает
Наставничество	Решение задачи через обмен опытом	Когда есть люди, компетентные в решении тех или иных вопросов. Когда необходима и возможна передача уже накопленного опыта от более опытных к менее опытным	В основном передаются «готовые» решения и «мудрость прошлого». Это редко способствует развитию личной активности по эффективной деятельности
Шефство	Профилактика возникновения проблем за счёт эффекта постоянного присутствия	В ситуации установления глубоких эмоциональных взаимоотношений между клиентом и специалистом	Большие временные и кадровые затраты (фактически: 1 специалист — 1 клиент)
Профессиональное консультирование	Решение задачи через «покупку» этого решения	Когда проблема находится в определенной «экспертной области» и не может быть эффективно решена клиентом (отсутствуют время, знания и выгоднее купить решение «на стороне»)	Затраты должны быть тщательно просчитаны. Как правило, не происходит (или происходит ограниченно) повышение компетентности клиента в отношении способов решения проблемы. Должна быть личная мотивация обращения за консультацией
Коучинг	Решение задачи через развитие самостоятельности и ответственности за результаты будущей деятельности у клиента	Когда для успеха сопровождения критичны способность клиента к изменениям и чувство персональной ответственности за результат	Требует специальных навыков у «коуча». Большие временные и кадровые затраты (фактически: 1 специалист — один клиент, редко — мини-группа со схожими проблемами)
Тренинг	Приобретение конкретных навыков, изменение отношения к деятельности, проблеме и пр.	Когда для эффективного выполнения действий клиенту не хватает знаний и навыков	Необходимость создания условий для «перенесения» навыков из аудитории в реальность и отслеживание эффективности этого процесса
Координирование	Решение задачи клиента через координацию взаимодействия команды актуальных специалистов и субъектов окружения клиента	Когда решение проблемы: — требует межведомственного подхода или — клиент лично абсолютно не заинтересован в её решении, в отличие от окружающих (семья, учителя, близкие, друзья и пр.)	Необходим высокий уровень личной заинтересованности всех членов «команды» в совместной деятельности по решению проблемы клиента
Контрольно-информационное сопровождение	Владение оперативной информацией о состоянии дел клиента и динамике его развития	Необходимость сбора регулярной оперативной информации на большое количество человек	Минимальное количество времени на личное общение с конкретным клиентом и его окружением

находящуюся в движении. Важно учесть, что наилучшие результаты могут быть достигнуты при условии постоянной оценки промежуточных этапов.

3. *Анализ проблем клиента.* Специалист ИС определяет и уточняет основную или «центральную» проблему, которую необходимо решить. В дальнейшем (в идеале при содействии группы специалистов) разрабатывает «дерево проблем», в котором перечисляются так называемые «подпроблемы», связанные с основной проблемой или являющиеся её следствием. Следующий шаг — переформулирование всех элементов «дерева проблем» в позитивном или желательном варианте. Это и будут задачи, требующие решения. Иногда возникает необходимость пересмотра поставленных задач и взаимосвязи между ними для того, чтобы гарантировать их завершение в срок и исключить те из них, которые являются нереальными или необязательными для выполнения, или же создающими дополнительные задачи. «Дерево целей», как правило, позволяет выделить несколько возможных стратегических направлений деятельности, которые предполагают решение каждой подпроблемы и основной проблемы. Принимая во внимание постоянный дефицит ресурсов, которые возможно использовать в процессе воздействия, необходимо тщательно изучить все альтернативные варианты и выбрать наилучший.

4. *Разработка плана предоставления услуг.* После определения задачи и выбора решения проблемы следует стадия детальной проработки плана решения проблемы. Для решения каждой задачи подбирается определенный вид деятельности. В плане должен быть определен период времени для его реализации. План деятельности по индивидуальному сопровождению должен включать в себя «дерево» объективных и субъективно осознаваемых проблем.

План должен включать: однозначно формулируемую проблему, над решением

которой решил работать клиент; этапы и конкретные шаги по решению проблемы; уточнять роли и ответственность всех участников процесса решения проблемы (клиента, специалиста, значимых и близких для клиента людей, привлекаемых лиц и т.п.).

План деятельности должен быть отражён в тексте Соглашения по совместному решению проблемы. Важно — действия по программе должны быть выполнимы и приемлемы для всех участников. Желательно, чтобы клиент и/или его семья подписала соглашение в знак подтверждения своего участия в разработке плана, а также в его последующей реализации.

1. *Реализация плана оказания услуг по решению проблемы.* Специалист ИС постоянно встречается с клиентом и теми, кто оказывает услуги, для обеспечения предоставления услуг в соответствии с планом и подтверждения того, что эти услуги по-прежнему соответствуют потребностям клиента, а также предлагает те виды деятельности, которые способствуют разрешению актуальной для клиента проблемы.

2. *Мониторинг* позволяет специалисту ИС реагировать на изменяющиеся потребности клиента и соответственно пересматривать услуги, которые ему предоставляются. В ходе решения одних проблем с течением времени могут возникать новые. Это является положительным критерием, определяющим результат этапа сопровождения. Специалист координирует график шагов по решению проблемы, собирает информацию из различных источников через определенный период времени, что гарантирует выполнение плана и связь между всеми лицами, вовлеченными в процесс. При этом контрольная информация может запрашиваться ежедневно, еженедельно, ежемесячно в зависимости от динамики результатов вмешательства для принятия последующих решений.

3. *Повторная диагностика состояния клиента.* Оценка полученных в ходе ИС результатов предполагает определение отношений между задачами и результатами (эффективность), между затратами и результатом (продуктивность), которые являются индикатором качества оказанной помощи. Специалист ИС должен периодически проводить повторную диагностику потребностей клиента и выявлять результаты выполнения задач с целью обеспечения эффективного и своевременного предоставления услуг.

4. *Завершение работы со случаем* происходит по различным причинам (достижение клиентом поставленных целей, отказ клиента от сотрудничества и пр.). Специалист отвечает за последствия окончания работы, поэтому он должен получить заключение от всех сторон и субъектов, оказывавших услуги клиенту, и оформить документ о результативности программы в целом. По завершении работы со случаем иногда необходимо осуществлять сопровождение клиента и его семьи с целью сохранения стабильности и адекватности их восстановленного положения.

5. Принятие решения о продолжении сопровождения клиента либо о прекращении работы с ним.

Критерии оценки эффективности деятельности:

1. Степень реальной решённости проблемы клиента в установленные сроки.
2. Динамика (улучшение/ухудшение) положения (социального, ролевого и пр.) клиента в результате взаимодействия с ним.
3. Степень удовлетворенности клиента сотрудничеством и качеством решения проблемы.
4. Желание клиента продолжить сотрудничество.

5. Улучшение социально-психологического состояния клиента, снижение уровня его профессиональной демотивации, повышение уверенности в себе и пр.

В качестве ограничений применения метода можно указать неспособность участников взаимодействия согласовать предметную область совместной деятельности, а также недостаточность знаний участников относительно сути, вариантов и деталей обсуждаемого события и проблемы.

Литература

1. *Валеева М.А.* Использование интерактивных методов обучения как условие становления социально-профессионального опыта студента // Сибирский педагогический журнал. — 2009. — № 4. — URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/ispolzovanie-interaktivnyh-metodov-obucheniya-kak-uslovie-stanovleniya-sotsialno-professionalnogo-opyta-studenta> (дата обращения: 15.10.2018).
2. *Пагулевич Д.А.* Конструирование системы педагогического сопровождения процесса обучения учащихся с неадекватным уровнем личностной тревожности // Образование и наука. — 2010. — № 9. — URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/konstruirovanie-sistemy-pedagogicheskogo-soprovozhdeniya-protsessa-obucheniya-uchaschihsya-s-neadekvatnym-urovнем-lichnostnoy> (дата обращения: 15.10.2018).
3. Социальная педагогика. 2-е изд., перераб. и доп. (учебник) / Под ред. В.И. Загвязинского, О.А. Селивановой. — М.: Юрайт, 2015. — 448 с.
4. *Селиванова О.А.* Социально-педагогические технологии индивидуально-профилактической работы с несовершеннолетними, находящимися в социально-опасном положении. — Тюмень, Изд-во ТюмГУ, 2009. — 91 с.