

Вопрос 1. Проблемы граждан, оказавшихся в сложной жизненной ситуации

1. Понимание трудной жизненной ситуации в социальной работе

Ситуация — система объективных и субъективных элементов, объединяющихся в жизнедеятельности субъекта в определенный временной период.

Предлагается различать пять уровней ситуаций (Д. Магнуссон).

1. *Стимулы*, т.е. определенные объекты и действия внешней среды.
2. *Эпизоды*, т.е. особые, значимые события, имеющие причину и следствие.
3. *Физические, временные, и психологические параметры ситуации*, определяемые внешними условиями. Восприятие и интерпретация ситуации придает значение стимулам и эпизодам.
4. *Окружение* (сеттинг) — обобщающее понятие, характеризующее типы ситуаций.
5. *Среда* — совокупность физических и социальных переменных внешнего мира.

Структура ситуации включает действующих лиц, осуществляемую ими деятельность, ее временные и пространственные параметры.

Взаимосвязь личности и ситуации рассматривается в трех аспектах (Д. Майерс):

1) разные личности по-разному воспринимают одну и ту же ситуацию и по-разному реагируют на нее;

2) люди способны сами избирать влияющие на них ситуации;

3) люди сами участвуют в создании своей социальной ситуации.

Таким образом, определенные возможности есть как у личности, так и у ситуации. Человек одновременно и творение, и творец своей жизненной ситуации.

Проблемная ситуация — ситуация, содержащая противоречие и не имеющая однозначного решения, соотношение обстоятельств и условий, в которых разворачивается деятельность индивида или группы людей.

Жизненная ситуация — различные периоды в процессе жизнедеятельности отдельного человека, для которых характерно относительное постоянство структур, содержания и направленности движения процессов, составляющих образ жизни.

Говорить о трудности жизненной ситуации можно лишь в сравнении с теми жизненными ситуациями, которые лишены этого признака, т.е. с ситуациями повседневной жизни. Начало психологии повседневной жизни заложил автор психоанализа З. Фрейд. В своей «Психологии обыденной жизни» он описал и попытался объяснить множество типичных эпизодов из будничной жизни человека.

В трудной жизненной ситуации одновременно взаимодействуют несколько факторов:

— *поведенческий*, указывающий на отсутствие сформированных моделей поведения в данной ситуации;

— *когнитивный*, показывающий недостаток знаний, умений и навыков для нормальной жизнедеятельности в ней;

— *витальный*, заключающийся в субъективном ощущении невозможности существовать в этой ситуации;

— *экзистенциальный* у указывающий на «экзистенциальный вакуум», ревизию системы ценностных ориентаций и дискретность образа «Я»;

— *вероятностно-прогностический* состоящий в оценке вероятности ситуации жизненной трудности до ее возникновения как минимальной.

Повседневная жизнь характеризуется рядом отличительных признаков. К важнейшим из них относятся беспроблемный, привычный порядок жизни, в психологии традиционно связанный с понятиями «адаптация», «гомеостаз», «стабильность», «относительная устойчивость». В обыденной жизни каждого человека можно выделить определенные пространства, или сектора (семья, работа, круг общения, досуг и др.). Одни из них воспринимаются привычно (устойчивые взаимодействия внутри семьи, отношения в учебной группе, в дружеской компании и т.п.), в других человек сталкивается с теми или иными затруднениями (проблемами).

Изучены стрессогенные 1) ситуации в трудовой сфере (ролевая неопределенность, ролевая перегрузка и недогрузка, ролевой конфликт, «трудное» начальство, невозможность использовать свои умения и способности в полной мере и др.), 2) в семье (рассогласование потребностей супругов, напряженные отношения с детьми, «феномен опустевшего гнезда» и др.), а также 3) в сфере здоровья.

Вопрос о трудной для человека жизненной ситуации возникает тогда, когда внешние по отношению к человеку изменения в окружающей среде **нарушают** или **угрожают нарушить** его деятельность, отношения со значимыми людьми, привычный для него образ жизни в целом или в одном из жизненных пространств. Под влиянием этих нарушений возникает рассогласование между внешним миром и миром внутренним (образом мира), а достигнутая человеком адаптация к жизни утрачивает свою эффективность, перестает «работать».

Трудной жизненной ситуацией называют такую ситуацию, в которой в результате внешних воздействий или внутренних изменений происходит нарушение адаптации человека к жизни, в результате чего он не в состоянии удовлетворять свои основные жизненные потребности посредством моделей и способов деятельности (поведения), выработанных в предыдущие периоды жизни (Н. Г. Обухова).

Резкое нарушение относительного равновесия внешних и внутренних условий бытия (это равновесие ряд исследователей называют адаптацией к жизни) приводит к тому, что человек оказывается в ситуации актуальной или потенциальной угрозы удовлетворению своих основных потребностей и своей жизни в целом. Возникает **проблема**, от которой он не может уйти и которую он не может разрешить при помощи имеющихся в его опыте способов адаптации. Речь идет о нарушении достигнутого к этому моменту уровня адаптации к жизни, нарушении привычного образа жизни, а если говорить на более обобщенном уровне — о рассогласовании отношений «человек — мир». Восстановление утраченного равновесия может потребовать от человека активности, направленной вовне (приложения значительных усилий, энергетических затрат), либо серьезных изменений во внутреннем мире — преобразования самого себя. Причем результат всех этих усилий неясен (ситуация неопределенности).

Итак, базовым, для того чтобы определить ситуацию как трудную, является **нарушение адаптации к жизни**; произошедшие изменения прямо или косвенно нарушают относительно устойчивое динамическое равновесие внешних и внутренних условий бытия человека, семьи или организации, создавая тем самым потенциальную или актуальную угрозу существованию и удовлетворению основных жизненных потребностей.

Перед личностью или семьей возникает проблема, от которой невозможно уйти и которую вместе с тем невозможно разрешить при помощи выработанных ранее способов адаптации. Сущностная особенность трудной жизненной ситуации и состоит в том, что эта ситуация нарушает привычный для человека образ жизни, ставит его перед необходимостью

оценить внешние и внутренние аспекты ситуации с учетом содержательных признаков и определить возможность преобразования ситуации. А затем — **выбрать или принципиально новые стратегии поведения и деятельности, или новые основания жизни и способы согласования своих отношений с собой, другими людьми, миром в целом.**

Для всех трудных жизненных ситуаций **характерно нарушение устойчивости привычного образа жизни** (в том или ином пространстве бытия) и возникновение необходимости изменений. Трудные жизненные ситуации не однородны. Они различаются как объективными, так и субъективными характеристиками. Одно дело, ситуация, связанная с трудностями в предметно-практической (например, профессиональной) деятельности человека, и совсем другое — ситуация вынужденного беженца или эмигранта, в которой восстановление прежнего образа жизни становится невозможным. Но какую бы из трудных ситуаций мы ни рассматривали, необходимо выявить как объективные, так и субъективные аспекты трудной жизненной ситуации.

Выделяют **пять уровней сложности ситуации** и соответственно интенсивности эмоционального переживания жизненных ситуаций (от принятия ситуации до глубокого стресса), которые влияют на степень гибкости поведения (Р. Бэндлер и Дж. Гриндер).

1) Ситуации первого уровня соответствуют нашему представлению о ситуациях обыденной жизни. Все идет благополучно; человек не испытывает затруднений (проблем) и демонстрирует большую гибкость поведения.

2) Ситуация второго уровня возникает, когда у человека появляются некоторые затруднения или проблемы. В этом случае он имеет «меньше выборов».

3) Ситуация третьего уровня характерна для стрессов или трудных проблем, когда привычные способы действия и поведения уже не дают позитивных результатов. У человека меньше выборов, и видно, что он затрудняется изменить привычное поведение.

4) В ситуации четвертого уровня стресс более значим, человеку все труднее изменить свои обычные поведенческие реакции, и поэтому он «застревает», повторяя непродуктивные паттерны поведения.

5) В ситуации пятого уровня человек переживает глубокий стресс, это так называемая ситуация выживания. В ситуациях пятого уровня сложности человек действует исключительно для того, чтобы пережить ее, выдержать непосильную нагрузку. В этом случае ему кажется, что у него нет никаких выборов; поведение приобретает разрушительный характер.

Существенное влияние на оценку уровня трудности жизненной ситуации оказывает и такая личностная характеристика, как локус контроля. Понятие **локус контроля**, введенное Дж. Роттером (Rotter J. B., 1996), проводит разграничение между двумя типами людей: теми, кто верит, что их действия могут и должны влиять на ход их жизни («интерналы» или «личности с внутренним локусом контроля»), и теми, кто верит, что их жизнь направляется удачей, судьбой, шансом и ситуационными факторами, которые не зависят от них самих и не подвластны их контролю («экстерналы, или «личности с внешним локусом контроля»). Локус контроля — одно из наиболее значимых внутренних условий, которые оказывают влияние на определение уровня трудности ситуации и поведение человека.

Прослеживается **тенденция анализа и оценки ситуации в единстве объективного и субъективного аспектов**. Если придерживаться этой точки зрения, в многообразии трудных жизненных ситуаций возможно выделить два основных типа ситуаций, которые различаются

между собой по степени остающейся у человека возможности реализации своих внутренних жизненных планов и замыслов, своего жизненного пути в целом.

1) Трудные жизненные ситуации первого типа могут серьезно затруднять и осложнять ход жизни человека и реализацию его жизненного замысла, но при этом у него все же сохраняется возможность преобразовать трудную ситуацию и восстановить ход жизни. Можно сказать, что трудная жизненная ситуация первого типа — это испытание, из которого человек может выйти, сохранив в самом существенном себя (свой образ Я) и свой жизненный замысел.

2) Трудные жизненные ситуации второго типа не оставляют человеку возможности для преобразования и приводят к глубокому жизненному кризису. Человек (особенно в зрелом возрасте) не просто испытывает затруднение в реализации жизненного замысла, а переживает внутреннюю катастрофу: для него становится невозможным продолжать прежний образ жизни и самореализоваться. В результате «распадается» представление человека о самом себе и своих возможностях (образ Я); утрачивается смысл жизни, он переживает глубокий жизненный кризис.

Даже если объективно ситуация оставляет шанс для преобразования, субъективно человек может определить эту трудную жизненную ситуацию как недоступную для преобразования. Он может посчитать, что у него недостаточно ресурсов для того, чтобы совладать с ней. На основе такого неверного определения уровня трудности ситуации и собственных возможностей человек может принять неверное решение. Это сделает ситуацию еще более трудной.

Различают **четыре варианта ответа на жизненные трудности в зависимости от ресурсов личности или группы людей** (Г. Бернлер и Л. Юнсон). Субъективным результатом встречи с объективно трудной ситуацией могут стать отклонения в функционировании личности разной степени сложности.

1. Временное отклонение в поведении человека связано с недостатком ресурсов (материальные ресурсы, время, усталость, дефицит или избыток информации и др.), которые необходимы для того, чтобы совладать с ситуацией. Адаптация человека к жизни в целом адекватна, но он не может эффективно функционировать в силу недостаточности ресурсов или их избыточности. Механизм адаптации в этом случае не нарушается.

2. Хронические отклонения — более сложный и ярко выраженный ответ человека на трудную ситуацию (обычно в форме неврозов). К хроническому отклонению могут привести такие личностные особенности, снижающие адаптационные возможности человека, как излишнее стремление к стабильности, ригидность (косность) способов действия и поведения, внутренний запрет на обращение за помощью к другим людям.

3. Кризис — преходящая функциональная недостаточность индивида или системы, вызванная радикальным изменением жизненной ситуации, а значит, и изменением требований к функционированию системы (резкие социальные изменения и личные катастрофы). В столь сложной ситуации индивид не видит возможностей перестройки, из-за этого начальная фаза кризиса носит печать покорности, обреченности.

4. Слом — состояние человека в длительной по времени трудной ситуации, которую можно охарактеризовать как хроническую. В такой ситуации человек утрачивает саму надежду на возможность изменений. Это состояние можно было бы назвать постоянным кризисом. Здесь необходимы как изменение внешних условий, так и внутриличностные изменения (изменения образа Я человека, его образа мира и др.). Это трудная жизненная ситуация второго типа.

Напомним, что **трудные жизненные ситуации второго типа приводят к глубокому жизненному кризису**. Человек (особенно в зрелом возрасте) не просто испытывает затруднение в реализации жизненного замысла, а переживает внутреннюю катастрофу, для него становится невозможным продолжать прежний образ жизни и самореализоваться. В такой ситуации «распадается» представление человека о самом себе, о своих возможностях; утрачивается смысл жизни.

Совладание с жизненными трудностями трактуется как «постоянно изменяющиеся когнитивные и поведенческие усилия индивида с целью управления специфическими внешними или внутренними требованиями, которые оцениваются им как подвергающие его испытанию или превышающие его ресурсы» (Лазарус Р., 1970).

Понятие совладание — калька с английского «coping with» (преодоление, совладание). Оно означает использование воли человека в ситуации, которая предполагает сконцентрированность и контроль над собой, т.е. над своими мыслями, желаниями, чувствами и т.д.

Цель совладания — такое приспособление к действительности, которое позволяет человеку удовлетворить свои жизненные потребности. В совладании принято различать более активный вариант — преодоление и более пассивный — приспособление.

Преодоление — стратегия преобразования трудных жизненных ситуаций посредством материальных или символических действий (коммуникации, язык) в пространстве внешнего мира.

Цель преодоления — привести мир в соответствие со своими жизненными потребностями. Используя стратегию преодоления, человек активно действует во внешнем мире. Он «разрешает проблему» или преобразует трудную жизненную ситуацию в процессе предметно-практической или познавательной деятельности. Действия человека здесь ориентированы на достижение, на успех, на практическое изменение трудной ситуации. Они предполагают высокий уровень саморегуляции, поиск информации, интенсивные раздумья, вовлечение других людей в орбиту своих действий. <1>

<1> Приступина Е. Н. Теория и методика социальной работы. М., 2018.



Преодоление трудной жизненной ситуации <1>

<1> Кузина И. Г. Теория социальной работы. Владивосток, 2006.

Для преодолевающего поведения свойственны четко поставленная цель и сознательные рациональные способы, которые позволяют преодолеть трудности и справиться с возникающей в связи с этими трудностями тревогой.

Однако стратегия преодоления имеет свои ограничения. Если говорить о внешних ограничениях, то данная стратегия эффективна лишь для тех трудных ситуаций, которые возможно разрешить в ходе предметно-практической деятельности (ситуации первого типа). Для ситуаций второго типа преодоление непригодно. К примеру, его бесполезно использовать при утрате близкого человека.

Если же говорить о внутренних ограничениях, то для использования этой стратегии необходимо обладать определенными личностными особенностями: личностной зрелостью, уверенностью в себе и способностью принимать жизненные трудности как вызов, как возможность испытать свои силы.

Приспособление — стратегия совладания, направленная на изменение человеком собственных характеристик и (или) своего отношения к ситуации. В отличие от преодоления, она пассивна.

Приспособление может быть как основной, так и вспомогательной стратегией совладающего поведения. Одни люди начинают применять ее сразу, как только определяют

ситуацию как трудную для себя, другие прибегают к приспособлению лишь после того, как стратегия преодоления не приносит желаемых результатов.

Восприятие трудной жизненной ситуации и определение «уровня ее трудности» зависит от возраста человека, его пола и социально-групповой принадлежности. Свое влияние оказывает и текущее психофизиологическое состояние (при заболеваниях, переутомлении, истощении человек может переоценивать уровень трудности жизненной ситуации). Большое влияние на оценку уровня трудности жизненной ситуации оказывает мировоззрение человека, в том числе и его религиозная ориентация. <1>

<1> Приступина Е. Н. Теория и методика социальной работы. М., 2018.

2. Виды социальных проблем граждан, оказавшихся в трудной жизненной ситуации

Можно выделить типологию социальных проблем, на решение которых направлена социальная работа:

1. индивидуально-личностные, семейные проблемы: проблемы с физическим и психическим здоровьем и благополучием (инвалидность, пожилой возраст), одиночество, социальная изоляция, неблагоприятная атмосфера в семьях, в т. ч. вызванная алкогольной и наркотической зависимостью членов семьи, проблемы детей и молодежи в обучении и социализации;

2. социально-экономические проблемы: безработица, бедность, увеличение числа социально незащищённых лиц;

3. социально-экологические проблемы: загрязнение и обеднение окружающей среды, влияющее на здоровье и благополучие людей;

4. проблемы социальной стратификации: расслоение в обществе, большая разница между доходами различных классов, создающая благоприятные условия для социальной эксплуатации и манипуляции;

5. поведенческие проблемы: девиантное поведение отдельных личностей и социальных групп, включая преступность, аддикции (зависимости), социальные аномалии и дефекты;

6. проблемы символизации и социального моделирования: искривлённое восприятие мира, искажённые социальные ценности, и как результат разрыв социальных связей и выработка антигуманных представлений и асоциального образа жизни;

7. коммуникативно-информационные проблемы, вытекают из проблем символизации и социального моделирования и выражаются в трудностях установления социальных контактов;

8. социально-политические проблемы: низкий уровень социальной активности населения, напряжённость нестабильность отношений в обществе. <1>

<1> Верхорунова И. С. Статья: Социальные проблемы и их место в системе работы социального педагога. Научно-методический электронный журнал «Концепт», 2017.